Vol.10, No.3, Fall 2021, pp.181-213 ISSN (Print):2322-1682 ISSN (Online):2383-3076

Journal of Geography and Environmental Hazards

RESEARCH ARTICLE DOI: 10.22067/geoeh.2021.68125.1008 Open access

Assessing the organizational resilience of the main news agencies in the country to deal with a possible earthquake in Tehran: a study of IRNA, ISNA, Mehr and Fars news agencies

Siavash Salavatian*

PhD in Media Management, Department of Media Management, Faculty of Communication and Media, IRIB University, Tehran, Iran

Received: 11 March 2021 Revise: 27 April 2021 Accepted: 31 May 2021

Abstract

The possibility of an earthquake in Tehran is a serious concern in the country, and management of this risk requires organizational resilience of responsible institutions. Among these organizations, news agencies are the main members of the country's media ecosystem. In this regard, four news agencies Fars, Mehr, ISNA, IRNA were selected as the most popular news agencies in the country, and the data related to 58 indicators in three dimensions of communication literacy, information processing and structural-organizational processing in these news agencies with the methods of observation, interview and questionnaire were collected. Questionnaires were distributed among 341 employees of these news agencies who were selected by census, and eight of their managers were sampled purposefully for interviews. For observation, a complete description of the observations was collected according to the guidelines prepared in all four news agencies. Qualitative data were analyzed in the form of deductive qualitative content analysis and quantitative data were analyzed using descriptive statistics. According to the findings, although Fars News Agency had comparative advantages over other news agencies, all four news agencies did not have the necessary resilience against a possible earthquake in Tehran. The strength of the studied news agencies was in the field of information processing, but in terms of communication and structural-organizational resilience, there are several weaknesses that need to be addressed. The results showed that the situation of the main news agencies in the country in the face of a possible earthquake in Tehran is not suitable and news agencies as information and communication arms in managing the crisis of a possible earthquake in Tehran need to strengthen their organizational resilience.

Keywords: Earthquake, News Agency, Communication Resilience, Information Resilience, Structural-Organizational Resilience

*. E-mail: salavatian@iribu.ac.ir Tel: + 989203099434

How to cite this Article: Salavatian, S. (2021). Assessing the organizational resilience of the main news agencies in the country to deal with a possible earthquake in Tehran: a study of IRNA, ISNA, Mehr and Fars news agencies. Journal of Geography and Environmental Hazards, 10(3), 181-213.
doi: 10.22067/geoeh.2021.68125.1008

Geography and Environmental Hazards
Volume 10, Issue 3 - Number 39, Fall 2021
https://geoeh.um.ac.ir
: https://dx.doi.org/10.22067/geoeh.2021.68125.1008

جغرافیا و مخاطرات محیطی، سال دهم، شمارهٔ سی و نهم ، پاییز ۱٤۰۰ صص ۲۱۳- ۱۸۱

مقاله پژوهشی

سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های اصلی کشور برای مواجهه با زلزله احتمالی شهر تهران (موردمطالعه: خبرگزاری‌های ایرنا، ایسنا، مهر و فارس)

سیاوش صلواتیان[۱]– دکتری مدیریت رسانه، گروه مدیریت رسانه، دانشکده ارتباطات و رسانه، دانشگاه صداوسیما، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۲۱ تاریخ بازنگری: ۱٤۰۰/۲/۷ تاریخ تصویب: ۱٤۰۰/۳/۱۰

چکیده

احتمال وقوع زلزله در تهران چالش و نگرانی جدی در کشور است و مدیریت بحران این مخاطره نیازمند تاب‌آوری سازمانی نهادهای دخیل در مدیریت بحران است؛ ازجمله این سازمان‌ها، خبرگزاری‌ها به‌عنوان اعضای اصلی اکوسیستم رسانه‌ای کشور هستند. در این راستا، چهار خبرگزاری فارس، مهر، ایسنا، ایرنا به‌عنوان پرمخاطب‌ترین خبرگزاری‌های کشور، به‌عنوان موردمطالعه انتخاب شدند و داده‌های مرتبط با ۵۸ شاخص در سه بعد تاب‌آوری ارتباطی، تاب‌آوری اطلاعاتی و تاب‌آوری ساختاری–سازمانی در این خبرگزاری‌ها به‌صورت میدانی و به کمک روش‌های مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شد. پرسشنامه‌ها بین ۳٤۱ نفر از کارکنان صف این خبرگزاری‌ها که به‌صورت تمام‌شماری انتخاب شده بودند، توزیع شد، هشت نفر از مدیران آن‌ها نیز به روش هدفمند برای مصاحبه‌ها نمونه‌گیری شدند. برای مشاهده نیز توصیف کامل مشاهدات بر اساس دستورالعمل راهنمای تهیه‌شده در هر چهار خبرگزاری جمع‌آوری شد. داده‌های کیفی در قالب روش تحلیل محتوای کیفی قیاسی و داده‌های کمی نیز با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی تحلیل شدند. بر اساس یافته‌ها، اگرچه خبرگزاری فارس مزیت‌های نسبی به

۱ نویسنده مسئول: ۰۹۲۰۳۰۹۹٤۳٤ Email: salavatian@iribu.ac.ir

نحوه ارجاع به این مقاله :

صلواتیان, سیاوش. (۱٤۰۰). سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های اصلی کشور برای مواجهه با زلزله احتمالی شهر تهران (موردمطالعه: خبرگزاری‌های ایرنا، ایسنا، مهر و فارس). جغرافیا و مخاطرات محیطی۱۰(۳), صص۲۱۳–۱۸۱.

https://dx.doi.org/10.22067/geoeh.2021.68125.1008

سایر خبرگزاری‌ها داشت اما هر چهار خبرگزاری تاب‌آوری لازم در برابر زلزله احتمالی شهر تهران را نداشتند. نقطه قوت خبرگزاری‌های موردمطالعه در بخش تاب‌آوری اطلاعاتی بود؛ اما در بعد تاب‌آوری ارتباطی و ساختاری-سازمانی ضعف‌های متعددی در خبرگزاری‌ها وجود دارد که باید نسبت به رفع آن اقدام شود. نتایج نشان داد که وضعیت خبرگزاری‌های اصلی کشور در برابر زلزله احتمالی شهر تهران مناسب نیست و این خبرگزاری‌ها به‌عنوان بازوهای اطلاع‌رسانی و ارتباطی در مدیریت بحران زلزله احتمالی شهر تهران نیازمند تقویت تاب‌آوری سازمانی خود هستند.

کلیدواژه‌ها: زلزله، خبرگزاری، تاب‌آوری ارتباطی، تاب‌آوری اطلاعاتی، تاب‌آوری ساختاری-سازمانی

۱- مقدمه

در بین انواع مخاطرات طبیعی زلزله چه به لحاظ روانی و چه اقتصادی به دلیل سرعت وقوع، حجم تخریب، دوره بازگشت نسبتاً طولانی و دارا بودن خطرات ثانویه در صدر بلایای طبیعی قرار گرفته است (پارسی‌زاده و همکاران، ۱۳۹٦؛ زنگی‌آبادی و تبریزی، ۱۳۸۵). کشور ایران جزء مستعدترین کشورهای زلزله‌خیز دنیا محسوب می‌شود (صلواتیان و فرهنگی، ۱۳۹۵). ایران با قرار گرفتن روی کمربند زلزله الپ-هیمالیا طی قرون گذشته ۱۳۰ زلزله به بزرگی ۷/۵ ریشتر یا بیشتر را تجربه کرده است (عفیفی، ۱۳۹۹). در کشور ما همواره در مورد زلزله شهر تهران نگرانی‌های جدی وجود داشته است. تحقیقات علمی هم بر این نگرانی‌ها صحه گذاشته و تأیید شده که گسل‌هایی که در تهران و حومه آن تا شعاع ۱۵۰ کیلومتری مرکز شهر قرار دارند، در صورت فعال شدن می‌توانند باعث زلزله بزرگی در تهران می‌شوند (حسینی و همکاران، ۱۳۹٦). تأکید بر اینکه زلزله بزرگی در تهران رخ خواهد داد در اغلب مصاحبه‌های مطبوعاتی کارشناسان مربوطه مشاهده می‌شود و تجربه گذشته از تبدیل شدن یک زلزله به بحرانی شدید در کشور ما، لزوم توجه به بالا بردن سطح آمادگی جامعه تهران ۹ میلیون (شفیعی، ۱۳۹۹) را در برابر زلزله احتمالی گوشزد می‌کند.

ارتقای سطح آمادگی شهر تهران در برابر زلزله از طریق یکی از رویکردهای نوین در مدیریت بحران ذیل عنوان تاب‌آوری ممکن است. امروزه مفهوم تاب‌آوری در برابر بلایای طبیعی بسیار موردتوجه قرار گرفته است. تاب‌آوری خصیصه‌ای است که فرد، جامعه یا سازمان را قادر می‌سازد که با یک رویداد فاجعه‌آمیز مقابله کند و سازگار و بهبود یابد؛ تاب‌آوری تابعی از آگاهی عمومی از وضعیت سازمان، مدیریت آسیب‌پذیری و ظرفیت سازگاری در یک محیط پیچیده و پویا است (مک‌مانوس و همکاران[1]، ۲۰۰۸). ارتقای تاب‌آوری اجتماعی شهر تهران با وجود عناصر مختلفی ممکن می‌شود که یکی از مهم‌ترین آن‌ها روی دیگر سکه تاب‌آوری اجتماعی یعنی تاب‌آوری سازمانی است (لی و

1 McManus, Seville, Vargo, & Brunsdon

همکاران[1]، ۲۰۱۳). دراین‌بین یکی از مهم‌ترین سازمان‌ها در جهت ارتقاء تاب‌آوری اجتماعی «خبرگزاری‌ها» هستند. خبرگزاری‌ها به‌عنوان رسانه‌های مادر محسوب می‌شوند (صلواتیان و مسعودی، ۱۳۹۵). در شرایط بحران به‌ویژه بحران‌های ناشی از بلایای طبیعی مردم بیش از هر شرایطی تشنه اطلاعات‌اند؛ چراکه در طول بحران، عامه مردم برای گرفتن اطلاعات منحصراً وابسته به رسانه‌ها هستند تا بتوانند اخباری را از منابع رسمی که برای بقایشان حیاتی است، دریافت کنند (لی[2]، ۲۰۰۷)؛ خبرگزاری‌ها می‌توانند این امکان را فراهم کنند و اطلاعات را در هنگام وقوع بحران به مردم که وابستگی فراوانی به آن‌ها دارند برسانند؛ اما نکته قابل‌توجه آن است که در صورت وقوع زلزله احتمالی شهر تهران و تبدیل شدن آن به یک بحران، خبرگزاری‌های داخلی و اصلی کشور که تماماً نقطه تمرکز آن‌ها در دل حادثه احتمالی (شهر تهران) است، چقدر در برابر بحران زلزله تاب‌آور هستند تا با حفظ سازمان و سازماندهی خود در حد مطلوب استمرار عملکرد داشته تا بتوانند اخبار و اطلاعات را به مردم برسانند؟

ممکن است خبرگزاری‌ها نیروی انسانی خود را از دست دهند، ارتباطاتشان را با جهان خارج از سازمان دچار مشکل ببینند و یا دچار مشکلاتی دیگر نظیر قطعی برق، تخریب ساختمان و نابودی تجهیزات شوند. در این شرایط اگر خبرگزاری‌ها نتوانند نقش خود را به‌عنوان یک رکن مهم در مدیریت بحران ایفا کنند، مطمئناً بحران بسیار گسترده خواهد شد. با توجه به این مسئله، در تحقیق حاضر بر اساس مدل سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی (قنبری و همکاران، ۱۳۹۹)، «تاب‌آوری ارتباطی»، «تاب‌آوری اطلاعاتی» و «تاب‌آوری ساختاری–سازمانی» ٤ خبرگزاری فارس، مهر، ایسنا و ایرنا سنجیده می‌شود تا میزان تاب‌آوری آن‌ها در برابر زلزله احتمالی تهران تعیین شده و نقاط ضعف و قوت در تاب‌آوری سازمانی این خبرگزاری‌ها مشخص گردند. معیار انتخاب خبرگزاری برتر، رتبه الکسا و ضریب نفوذ خبری هریک بود که در زمان بررسی (سال ۱۳۹۸) جزء ۵۰ سایت برتر ایرانی بودند؛ بر همین مبنا، خبرگزاری‌ها «مهر»، «فارس»، «ایرنا» و «ایسنا» انتخاب شدند.

قنبری و همکاران (۱۳۹۹) مطالعه‌ای با عنوان «شاخص‌های سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی» انجام دادند. این تحقیق با هدف ارائه شاخص‌های سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی و تعیین میزان اهمیت هر یک از این شاخص‌ها با استفاده از روش دلفی انجام شد. تجزیه‌وتحلیل دور اول دلفی بر اساس دو مرحله کدگذاری باز و محوری بود و بر همین مبنا زیرشاخص‌های استخراج شده ملاک تهیه پرسشنامه‌هایی برای دورهای دوم و سوم جهت بررسی اجماع بین کارشناسان در مورد «ضرورت وجود هر زیرشاخص» و «میزان اهمیت هر یک از آن‌ها» بر اساس معیار مد و میانگین شد. نتیجه نشان داد که بر روی ۷۰ زیرشاخص در قالب ١٤ شاخص و ۵ بعد «تاب‌آوری ارتباطی»، «تاب‌آوری اطلاعاتی»، «تاب‌آوری سازه‌ای»،

---

1 Lee, Vargo & Seville
2 Li

«تاب‌آوری فردی» و «سازمانی–فنی» برای سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های کشور در بلایای طبیعی اجماع وجود دارد.

عندلیب و کاظمی (۱۳۹۵) تحقیقی با عنوان «تدوین مدل مفهومی جهت سنجش تاب‌آوری سازمانی شهر» انجام دادند. آن‌ها برای رسیدن به مدل «شاخص‌های سنجش مؤلفه‌های سازمانی سکونتگاه‌های انسانی در برابر مخاطرات طبیعی» بر اساس مفهوم تاب‌آوری و با استفاده از پشتیبان نظری برای شناسایی ابعاد موجود تاب‌آوری سازمانی به مدلی در این زمینه رسیدند و سپس این مدل را در سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران به کار گرفتند. آن‌ها پس از جمع‌آوری داده‌ها در قالب پرسش‌نامه میدانی از آزمون تی تک نمونه‌ای جهت تحلیل داده‌ها و ارزیابی میزان شاخص‌های اجتماعی مؤثر در برابر بحران استفاده کردند. یافته‌های پژوهش آنان حاکی از آن بود که میزان تاب‌آوری سازمانی سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران در ابعاد موردبررسی پایین بوده و میان ابعاد بررسی‌شده، میزان تاب‌آوری سازمانی ساکنین با میزان دانش و آگاهی و همچنین با میزان آمادگی کارکنان در مواجهه بحران همبستگی مستقیم داشته است.

مک‌مانوس (۲۰۰۸) در مطالعه با عنوان «تاب‌آوری سازمانی در نیوزلند» به روش مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه، ۱۰ سازمان را در نیوزلند موردبررسی قرارداد. او در تز خود مدلی ۳ بعدی که هر بعد دربرگیرنده ۵ مؤلفه و درمجموع ۱۵ مؤلفه است را برای سنجش تاب‌آوری سازمانی تحت عنوان ROR[1] معرفی می‌کند. سه بعد اصلی شامل آگاهی از وضعیت، مدیریت آسیب‌پذیری اساسی و ظرفیت سازگاری است.

لی و همکاران (۲۰۱۳) مطالعه‌ای را با عنوان «توسعه ابزار برای اندازه‌گیری و مقایسه تاب‌آوری سازمانی» انجام دادند و مدل ROR (مک‌مانوس، ۲۰۰۸) را که برای تعدادی سازمان محدود در نیوزلند ارائه‌شده بود را جهت کاربست‌پذیری بیشتر با استفاده از روش کیفی و مصاحبه با مدیران ارشد و کارکنان سازمان‌ها توسعه دادند. روش کار آن‌ها در ابتدا به این صورت بود که شاخص‌های این مدل را طبق نظرسنجی از ٢٤٩ نفر در ٦٨ سازمان مورد بازبینی قرار دادند. آن‌ها در مراحل اولیه تحقیق خود تمامی شاخص‌های ممکن را به مدل ROR اضافه کردند که بر همین اساس عامل اخلاق تاب‌آوری به مدل مک‌مانوس اضافه شد. در مرحله بعدی آن‌ها بر اساس ضریب KMO به تصحیح شاخص‌ها پرداختند که درنهایت مدل توسعه‌ای آن‌ها با دو بعد قابلیت سازگاری با ۸ مؤلفه و برنامه‌ریزی با ۵ مؤلفه ارائه شد.

بررسی پیشینه نشان می‌دهد که علی‌رغم اهمیت این موضوع توجه مطالعاتی اندکی به آن شده و مطالعات کمی در سطح جهان در این خصوص صورت گرفته است. مدل قنبری و همکاران (۱۳۹۹) از معدود الگوهایی در این

---

1 Relative Overall Resilience

حوزه است که به شاخص‌های عینی قابل‌سنجش برای سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌ها دست یافته است که چارچوب نظری مقاله حاضر نیز بر روی آن بنا شده است. قنبری و همکاران (۱۳۹۹) مدلی را با ابعاد مختلف برای ارزیابی تاب‌آوری خبرگزاری‌ها ایران ارائه کرده‌اند که در پژوهش حاضر به دلیل محدودیت‌های اجرایی، ابعاد تاب‌آوری ارتباطی، اطلاعاتی و سازمانی–فنی استفاده شده‌اند.

جدول ۱- شاخص‌ها مختلف برای ارزیابی تاب‌آوری خبرگزاری‌ها (قنبری و همکاران، ۱۳۹۷)

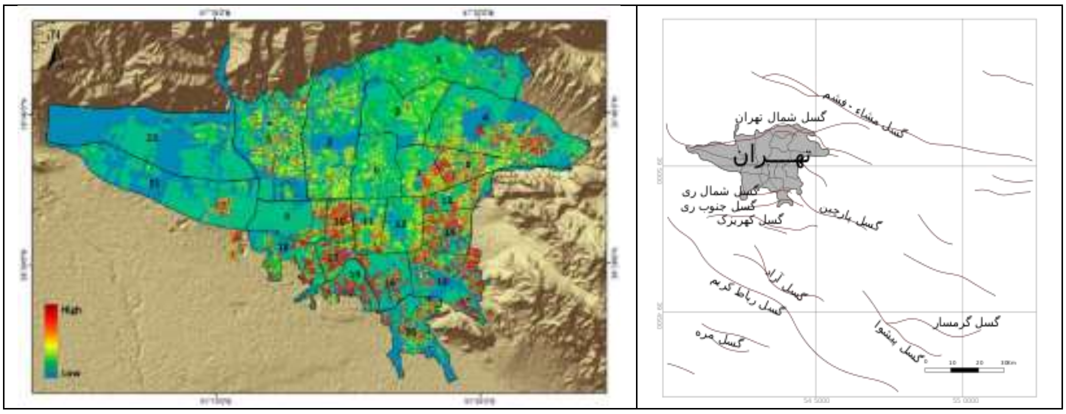
ابعاد	شاخص‌ها	زیرشاخص‌ها	
تاب‌آوری ارتباطی	توزیع و ارسال اخبار و اطلاعات	استفاده از صفحات اجتماعی خبرنگاران سازمان تربیت سفیر خبرنگاران جهت اطلاع‌رسانی در هنگام بحران ارتباط با خبرگزاری‌های همسو و امکان ارتباط از طریق آن‌ها تعیین دفاتر جانبی معین برای پوشش وقایع	امکان اطلاع‌رسانی از طریق فکس تبادل و توزیع اخبار از طریق شبکه‌های اجتماعی خبرگزاری امکان اطلاع‌رسانی از طریق سیستم‌های پیامکی امکان اطلاع‌رسانی مکتوب
	دریافت داده و اطلاعات	امکان حفظ ارتباط با خبرنگاران	دریافت خبر از رسانه‌های مورد اعتماد و همکار
تاب‌آوری اطلاعاتی	ذخیره‌سازی داده‌ها و اطلاعات	پشتیبان گیری از اطلاعات وجود سرورهایی در خارج از سازمان	ایمن و مطلوب بودن موقعیت مکانی سرورهای خبرگزاری ذخیره‌سازی اطلاعات در نقاط مختلف
	دسترسی به سایت	امکان دسترسی به پنل‌های کاربری در خارج محیط سازمانی	وجود سایت پشتیبان (HTML Basic) استفاده از سرویس‌دهنده‌های مختلف جهت اتصال به اینترنت
تاب‌آوری سازه‌ای	مقاوم‌سازی سازه	متناسب بودن اجزای سازه و ساختمان	رعایت و اجرای دقیق آیین‌نامه‌های ساخت‌وساز
	جانمایی سازه	مطلوب و ایمن بودن موقعیت مکانی اتاق خبر	جانمایی درست خبرگزاری با توجه به آمایش سرزمینی
تاب‌آوری فردی	تاب‌آوری فردی مدیران و کارکنان	توانایی کمک به دیگران توانایی حفظ خونسردی	توانایی کنترل استرس توانایی مدیریت صحیح در لحظه
سازمانی-فنی	آینده‌نگری و ریسک‌پذیری و شناخت بحران‌های بالقوه	آگاهی و اطلاع از منابع درونی و بیرونی در دسترس شناخت از حداقل پیش‌نیازها برای ادامه فعالیت سازمان امکان شناخت ریسک و وجود قابلیت مدیریت ریسک‌ها	روحیه ریسک‌پذیری ترسیم افق و چشم‌اندازهای امیدوارکننده عینی و واقعی نگاه کردن به اتفاقات و حوادث پیش‌بینی و آگاهی نسبت به خطرات و بلایای پیرامونی

ابعاد	شاخص‌ها	زیرشاخص‌ها	
		وجود سازوکار بیمه‌ای قوی	
	ایمنی و تمرکززدایی	تهیه مکان جایگزین تهیه و تدارک امکانات جایگزین وجود امکانات اولیه امدادرسانی و تجهیزات اضطراری وجود تجهیزات اطفا حریق سالم وجود مراقبت‌های فیزیکی و امنیتی	نگاه بلندمدت به مسئله ایمنی و فرهنگ‌سازی ایمنی چیدمان ایمن وسایل در تحریریه وجود دستگاه‌های هشدار بروز بلایا در سازمان دسترسی مناسب به زیرساخت‌ها نظیر برق، تلفن، آب عدم تمرکز و تجمیع نیروها در یک مکان خاص
	فرهنگ تاب‌آوری	واکنش و مواجهه فعالانه در قبال بحران و فرصت سازی از آن وجود باور کنترل خسارات در بین مسئولان سازمان آمادگی زیستن در شرایط متغیر ذهنیت باز و آماده تغییر	دیدگاه سرمایه محور به‌جای دیدگاه هزینه محور بر تاب‌آوری نگاه راهبردی و اولویتی به مسئله تاب‌آوری آمادگی برای تأمین زندگی اعضا در هنگام بروز بحران وجود دیوار بلند اعتماد بین مسئولان و خبرنگاران و کارکنان
	فرهنگ تداوم کسب‌وکار	امکان چابک سازی و کوچک‌سازی سازمان بالا بودن امکان تغییر و اصلاح ساختار سیستم نقش‌های مجازی	تعهد کارکنان و خبرنگاران در قبال سازمان تمایل به تداوم کسب‌وکار در شرایط بحرانی در سطوح مختلف آماده کردن سازمان توسط رهبر برای دوران پس از خود
	دانش سازمانی و آموزش	ایجاد دستورالعمل‌ها برای مواجهه با بحران برگزاری مانورهای دوره‌ای و آموزش مواجهه با بحران	تبدیل دانش به رفتار فردی ایمن جریان داشتن اطلاعات مربوط به سازمان در بدنه سازمان
	ساختار مدیریت بحران‌سازمانی	عدم موازی کاری در شرایط بحران داشتن سناریو عمل برای مواجهه با بحران در سطح سازمان	تعریف مسئولیت مدیریت بحران و پدافند غیرعامل در سازمان تهیه و تدوین برنامه‌های مدیریت بحران
	رهبری و نیروی انسانی	وجود افراد چندکاره و ذوالفنون در بدنه خبرگزاری به‌کارگیری نیروهای جوان در صدر تربیت نیروی انسانی هوشمند با قابلیت تفکر استراتژیک	وجود رهبری کاریزماتیک در سازمان تفویض اختیار در سازمان امکان جایگزینی افراد و چرخش شغلی

۲- مواد و روش

۲-۱- منطقه موردمطالعه

تهران بزرگ، طبق تقسیمات پهنه‌بندی خطر نسبی زلزله در ایران، در منطقه بـا خطـر بسـیار زیـاد اسـت و یکـی از شهرهای زلزله‌خیز کشور محسوب می‌شود. به‌واسطه موقعیت جغرافیـایی و زمـین سـاختی، وجـود گسـل‌های فعـال متعدد، همچون گسل شمال تهران، مشاء، ری، کهریزک، داوودیه، باغ فیض و دیگر گسل‌های پراکنـده در اطـراف آن و وقوع زلزله‌های مخرب تاریخی باعث شده تا به حساسـیت بیشـتری مسـئله لرزه‌خیـزی ایـن کلان‌شـهر دنبـال گـردد. همچنین، با توجه به جمعیت زیاد ایـن کلان‌شـهر و گسـترش فیزیکـی روزافـزون، در صـورت احتمـال وقـوع زلزلـه خسارات زیاد و غیرقابل جبرانی بر جا خواهد گذاشـت و ریسـک سـرمایه انسـانی و مـالی زیـادی را در بـر خواهـد داشت. تهران نه‌فقط به‌عنوان پایتخت ایران، بلکه یکی از چند قطب محدود توسعه و مهم‌ترین آن‌ها به شـمار مـی‌آیـد، لذا سرنوشت و فرجام آن پس از هر حادثه طبیعی و غیرطبیعی بر سرنوشت کل کشـور اثرگـذار اسـت. گسـل شـمال تهران نزدیک‌ترین گسل لرزه زا به تهران است.



شکل ۱- معرفی محدودهٔ موردمطالعه

۲-۲- روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث نوع پژوهش، توصیفی تحلیلی است که با هدفی کاربردی انجام شده و بـرای دسـتیابی بـه اهداف آن از استراتژی پژوهش ترکیبی استفاده شده است. پژوهش حاضر به روش مطالعه تطبیقی انجام شـده اسـت و برای جمع‌آوری داده‌ها از ۳ روش پرسشنامه، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و مشاهده استفاده شد. پرسشنامه ایـن پـژوهش مشتمل بر ۳۰ سؤال اصلی و ۵ سؤال مرتبط با ویژگی‌های دموگرافیک شرکت‌کنندگان بود کـه پرسـش‌های اصـلی بـر اساس طیف لیکرت ۵ تایی نمره‌گذاری شده بودند. برای جمع‌آوری داده‌هـای مشـاهده‌ای تحقیـق، یـک دسـتورالعمل راهنمای مشاهده تهیه شده بود که برای مطالعه هر خبرگزاری، مشاهدات براساس آن ثبت می‌شدند.

مراحل اجرای پژوهش بدین صورت بوده است که در بخش کیفی، داده‌های حاصل از مصاحبه با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی قیاسی و بر اساس کدگذاری کیفی برای هر موردمطالعه تحلیل شده است. تحلیل محتوای کیفی قیاسی یا تحلیل محتوای هدایت شده (سیوفانگ و شانون[1]، ۲۰۰۵، ص ۱۲۷۸) از سه مرحله آماده‌سازی، سازماندهی و گزارش تشکیل شده است (الو و کانگاس[2]، ۲۰۰۸). مرحله آماده‌سازی مرحله‌ای است که در آن به نحوه جمع‌آوری داده و تعیین سؤالات برای جمع‌آوری داده پرداخته می‌شود؛ در این پژوهش نیز این اقدام انجام شد و دو پرسشنامه مختلف برای مصاحبه‌های فنی و مدیران آماده شد. در مرحله سازماندهی کدگذاری یافته‌ها باید انجام شود که مقولات اصلی معرف موضوع مطالعه هستند و از قبل و بر اساس ادبیات تعیین یا چارچوب و الگوی قبلی وجود دارند (تبریزی، ۱۳۹۱، ص ۱۲۹)؛ در این تحقیق نیز مقولات برگرفته از نام ابعاد و مؤلفه‌های الگوی سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی (قنبری، ۱۳۹۷) است که در مرحله پیشین ذکر کامل آن رفت. در مرحله گزارش‌دهی نیز باید زمینه گزارش کامل کدها ارائه شود که در این تحقیق پس از کدگذاری این کار در قالب توصیف هر بخش و با استفاده از نمودارها آمده است. همچنین در این پژوهش داده‌های ناشی از مشاهده به‌طور کامل برای هر موردمطالعه توصیف شده است و داده‌های ناشی از بخش کمی پژوهش برای هر موردمطالعه با استفاده از مقیاس‌سازی مبتنی بر میانگین توصیف شده است. در گام بعدی، مقایسه توصیف موارد مطالعه آمده و این امکان فراهم شده تا در مقام قیاس موردهای ضعیف و قوی در مؤلفه‌های گوناگون تحقیق شناخته شوند. مشارکت‌کنندگان در بخش مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. معیار انتخاب ایشان حداقل ۵ سال سابقه کاری در خبرگزاری موردمطالعه، داشتن جایگاه مدیریتی در خبرگزاری، آگاهی و آشنایی با بخش‌های خبری و غیرخبری خبرگزاری بود. درمجموع هشت نفر از ٤ خبرگزاری ایرنا، ایسنا، مهر و فارس انتخاب شدند.

جدول ۱- لیست مصاحبه‌شوندگان تحقیق به تفکیک چهار خبرگزاری موردمطالعه (منبع: نویسندگان)

خبرگزاری	سمت مصاحبه‌شوندگان	خبرگزاری	سمت مصاحبه‌شوندگان
ایرنا	معاون خبر خبرگزاری ایرنا	**ایسنا**	معاون مدیرعامل خبرگزاری ایسنا
			مدیر پژوهش‌های خبرگزاری ایسنا
	معاون فنی خبرگزاری ایرنا		مدیر فنی خبرگزاری ایسنا
فارس	مدیر اتاق خبر خبرگزاری فارس	**مهر**	مدیرکل اخبار داخلی خبرگزاری مهر
	معاون فنی خبرگزاری فارس		

1 Hsiu-Fang & Shannon
2 Elo & Kyngas

برای توزیع پرسشنامه، به‌جای نمونه‌گیری از شیوه تمام‌شماری استفاده شد و تمام کارکنان صف تحریریه این خبرگزاری‌ها، به تکمیل پرسشنامه‌ها پرداختند که مجموعاً ۳۴۱ نفر را در چهار خبرگزاری شامل می‌شدند.

جدول ۲- مشخصات مشارکت‌کنندگان در بخش کمی پژوهش (منبع: یافته‌های تحقیق)

		ایرنا		فارس		ایسنا		مهر	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
جنسیت	پاسخ نداده	٨	٨/١	-	-	-	-	–	–
	زن	٤٥	٤٥/٥	٣٩	٤٥/٣	٥٤	٥٨/٧	٣١	٤٨/٤
	مرد	٤٦	٤٦/٥	٤٧	٥٤/٧	٣٨	٤١/٣	٣٣	٥١/٦
	جمع	٩٩	١٠٠	٨٦	١٠٠	٩٢	١٠٠	٦٤	١٠٠
سن	پاسخ نداده	٢	٢	١	١/٢	–	–	–	–
	۱۸ تا ۲٤ سال	١	١	٠	٠	١٨	١٩/٦	٣	٤/٧
	۲۵ تا ۳۱ سال	٢٢	٢٢/٢	٢٣	٢٦/٧	٣٠	٣٢/٦	٢٢	٣٤/٤
	۳۲ تا ۳۸ سال	٣١	٣١/٣	٤٠	٤٦/٥	٢٨	٣٠/٤	٢٤	٣٧/٥
	۳۹ سال به بالا	٤٣	٤٣/٤	٢٢	٢٥/٦	١٦	١٧/٤	١٥	٢٣/٤
	جمع	٩٩	١٠٠	٨٦	١٠٠	٩٢	١٠٠	٦٤	١٠٠
تحصیلات	پاسخ نداده	٢	٢	-	-	–	–	–	–
	دیپلم	١	١	٤	٤/٧	٤	٤/٣	٢	٣/١
	کاردانی	٤	٤	١٠	١١/٦	٦	٦/٥	٣	٤/٧
	کارشناسی	٤١	٤١/٤	٣١	٣٦	٤٠	٤٣/٥	٣٣	٥١/٦
	کارشناسی‌ارشد	٤٣	٤٣/٤	٣٨	٤٤/٢	٣٨	٤١/٣	٢٤	٣١/٥
	دکتری	٨	٨/١	٣	٣/٥	٤	٤/٣	٢	٣/١
	جمع	٩٩	١٠٠	٨٦	١٠٠	٩٢	١٠٠	٦٤	١٠٠
جایگاه شغلی	پاسخ نداده	٢	٢	-	-	–	–	–	–
	خبرنگار	٥٦	٥٦/٦	٦٠	٦٩/٨	٥٢	٥٦/٥	٤٧	٧٣/٤
	دبیر خبر	١٦	١٦/٢	١٦	١٨/٦	١٤	١٥/٢	٨	١٢/٥
	سردبیر	٨	٨/١	٢	٢/٣	٧	٧/٦	١	١/٦
	سایر	١٧	١٧/٢	٨	٩/٣	١٩	٢٠/٧	٨	١٢/٥
	جمع	٩٩	١٠٠	٨٦	١٠٠	٩٢	١٠٠	٦٤	١٠٠

در بخش کیفی، داده‌های حاصل از مصاحبه با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی قیاسی از طریق کدگذاری کیفی تحلیل شدند. در بخش مشاهده نیز توصیف کامل مشاهدات آورده شده و در صورت نیاز، کدگذاری کیفی

برای مقولات مشاهده‌ای نیز انجام شده است. در بخش کمی ابتدا سؤالات مربوط به هـر مؤلفـه بـا اسـتفاده از نرم‌افـزار SPSSنسخه ۲۲ مقیاس‌سازی و به کمک شاخص‌های آمار توصیفی به‌عنوان نتیجه نهایی در پژوهش ذکر شد.

۳- نتایج و بحث

همان‌طور که در بخش چارچوب نظری بیان شد تاب‌آوری سـازمانی در ۳ بعـد تـاب‌آوری ارتبـاطی، اطلاعـاتی و ساختاری–سازمانی سنجیده شده است. در ادامه تاب‌آوری هر ٤ خبرگزاری‌ها براساس شاخص‌های مرتبط با هـر بُعـد توصیف و مقایسه شده است.

۳-۱- تاب‌آوری ارتباطی

این بعد شامل دو شاخص «توزیع و ارسال اخبار و اطلاعات» و «دریافت داده و اطلاعات» است.

۱- شاخص توزیع و ارسال اخبار و اطلاعات

زیرشاخص‌های شش‌گانه زیر نشان دهنده همین مسیرهای مـوازی اطلاع‌رسـانی اسـت کـه در چهـار خبرگـزاری موردمطالعه مقایسه شده است.

۱-۱- تبادل و توزیع اخبار از طریق شبکه‌های اجتماعی: شبکه‌های اجتمـاعی، بـازیگر مهـم در عرصـه تولیـد و انتشار محتوا هستند. خبرگزاری‌ها از شبکه‌های اجتماعی بـه‌عنـوان کانـال اطلـاع‌رسـانی جـایگزین وب‌سـایت در شرایط بحرانی استفاده می‌کنند. براساس، جدول شماره ٤ به لحاظ تنوع کانـال، خبرگـزاری فـارس دارای بیشـترین حضور در شبکه‌های اجتماعی مختلف است.

جدول ٤- مقایسه حضور خبرگزاری‌ها در شبکه‌های اجتماعی (منبع: یافته‌های تحقیق)

	توییتر	اینستاگرام	تلگرام	سروش	بله	آی گپ	ایتا	آپارات
ایسنا	✓	✓	✓					✓
ایرنا	✓	✓		✓				
مهر	✓			✓	✓			
فارس	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

۱-۲- امکان اطلاع‌رسانی از طریق سیستم‌های پیـامکی: سیسـتم پیـامکی در حقیقـت یـک نرم‌افـزار در فضـای اینترنت یا سیستم‌عامل است که به خبرگزاری این امکان را می‌دهد تا برای مشتریان خود پیامک‌های انبوه ارسـال کنـد.

خبرگزاری فارس هم دانگل[۱] و هم سیستم پنل اینترنتی را برای اطلاع‌رسانی پیامکی تدارک دیـده اسـت. مزیـت دیگـر خبرگزاری فارس آن است که با استفاده از سامانه «فارس من» توانسـته تـا شـماره مخـاطبین ایـن سـامانه را در بانـک اطلاعاتی خود داشته باشد. در مورد خبرگزاری مهر هم به‌دلیـل عـدم همکـاری در ارائـه اطلاعـات نمی‌تـوان قضـاوتی داشت.

جدول ۳- مقایسه استفاده از بستر اطلاع‌رسانی پیامکی توسط خبرگزاری‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	داشتن سامانه اینترنتی	داشتن سامانه سخت‌افزاری	داشتن دیتابیس شماره تماس مسئولان	داشتن دیتابیس شماره تماس مردم
ایسنا	*		*	
ایرنا				
فارس	*	*	*	*

۱-۳- امکان اطلاع‌رسانی مکتوب: منظور از اطلاع‌رسانی مکتـوب فـراهم آوردن زمینـه چـاپ اخبـار روی کاغـذ (نظیر روزنامه‌ها و مجلات) و توزیع آن‌ها است. اطلاع‌رسانی مکتوب به‌عنوان یـک بسـتر بـرای اطلاع‌رسـانی در قالـب سناریوی بدبینانه عدم دسترسی به اینترنت و عدم دسترسی به شبکه مخابراتی در نظر گرفته شـد. تمـامی خبرگزاری‌هـا برنامه‌ریزی‌ای برای استفاده از چنین زیرشاخصی نداشته‌اند.

جدول ٤- مقایسه استفاده از بستر اطلاع‌رسانی مکتوب توسط خبرگزاری‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	ابزارها و امکانات	نحوه برنامه‌ریزی	نحوه استفاده کنونی
ایسنا	دارای مجوز اطلاع‌رسانی مکتوب – فاقد تجهیزات	عدم برنامه‌ریزی برای اطلاع‌رسانی مکتوب در شرایط بحرانی	–
ایرنا	امکان استفاده از ظرفیت روزنامه ایران برای اطلاع‌رسانی مکتوب	عدم برنامه‌ریزی برای اطلاع‌رسانی مکتوب در شرایط بحرانی	–
مهر	امکان استفاده از ظرفیت روزنامه تهران تایمز برای اطلاع‌رسانی مکتوب	عدم برنامه‌ریزی برای اطلاع‌رسانی مکتوب در شرایط بحرانی – عدم اعتقاد به کارایی شاخص در شرایط بحرانی	–
فارس	دارای تجهیزات مناسب چاپ	عدم برنامه‌ریزی برای اطلاع‌رسانی مکتوب در شرایط بحرانی– عدم اعتقاد به کارایی این شیوه در شرایط بحرانی	استفاده به‌صورت محدود برای مسئولان

۱ در شبکه کامپیوتری، دانگل دستگاه کوچکی است که برای وصل کردن و متصل نمودن یک کامپیوتر به اینترنت، حالات مختلف شبکه و.. طراحی‌شده است.

۱-٤- استفاده از صفحات اجتماعی خبرنگاران خبرگزاری: اگر تمامی سیستم‌های اطلاع‌رسانی خبرگزاری به علت وقوع بحران طبیعی در محیط پیرامونی آن صدمه ببیند می‌توان از ظرفیت صفحات اجتماعی خبرنگاران خبرگزاری برای انتقال اطلاعات استفاده کرد. سه خبرگزاری مهر، فارس و ایرنا، در حال برنامه‌ریزی جهت بهره‌گیری از این زیرشاخص هستند. خبرگزاری فارس در قالب سامانه «فارس من» در این راستا پروفایل اختصاصی به خبرنگاران تخصیص داده است.

جدول ٥- مقایسه استفاده از شبکه‌های اجتماعی خبرنگاران توسط خبرگزاری‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	عدم وجود پروتکل تدوین شده و عدم اعتقاد به زیرشاخص
ایرنا	در حال برنامه‌ریزی برای استفاده از بستر-عدم وجود سند مکتوب- وجود موانع دولتی در اجرا
مهر	در حال برنامه‌ریزی برای استفاده از بستر-عدم وجود سند مکتوب
فارس	در حال برنامه‌ریزی برای استفاده از بستر-عدم وجود سند مکتوب- طرح ابتکاری فارس من

۱-٥- نزدیکی و ارتباط با خبرگزاری‌های همسو و امکان ارتباط از طریق آن‌ها: طی تفاهم‌نامه‌هایی می‌توان این ظرفیت را به وجود آورد که اگر یک خبرگزاری به دلیل بحران در محیط پیرامونی‌اش دچار انفصال ارتباطی با مصرف‌کنندگان خبری خود شد، یک خبرگزاری همسو اخبار جمع‌آوری شده توسط خبرنگاران خبرگزاری صدمه دیده را منتشر کند. بااین‌وجود، هیچ‌یک از خبرگزاری‌های موردمطالعه در این تحقیق استفاده از چنین شاخصی را مورد توجه قرار نداده‌اند.

۱-٦- تعیین دفاتر جانبی معین برای پوشش وقایع: در شرایط بحرانی که امکان جمع‌آوری و ارسال خبر توسط خبرگزاری فعال در محیط بحرانی فراهم نباشد می‌تواند از قبل دفتر معینی را تعیین کند که وظیفه خبررسانی عهده‌دار شود. بررسی‌ها نشان داد که هیچ‌یک از خبرگزاری‌های کشور علی‌رغم دارا بودن ظرفیت تعیین دفاتر استانی نسبت به تدوین سند مکتوب یا حتی ابلاغ شفاهی و مصوبه در این زمینه اقدامی نکرده‌اند.

۲- شاخص دریافت داده و اطلاعات

در زیر به مقایسه خبرگزاری‌های موردمطالعه تحقیق پیرامون توانایی دریافت داده و اطلاعات در شرایط زلزله احتمالی شهر تهران پرداخته شده است.

۲-۱- دریافت خبر از رسانه‌های مورد اعتماد و همکار: معمولاً سازمان‌های خبری بزرگ بین خود تفاهم‌نامه‌هایی را برای تبادل اخبار و اطلاعات با یکدیگر امضاء می‌کنند؛ این مسئله ظرفیتی را فراهم می‌کند که

رسانه‌های مورد اعتماد و همکار در زمان بحران نیز از آن بهره بگیرند. بااین‌وجود، هیچ‌یک از خبرگزاری‌های موردمطالعه استفاده از چنین شاخصی را مورد توجه قرار نداده‌اند.

۲-۲- امکان حفظ ارتباط با خبرنگاران: خبرگزاری باید بتواند از ابزارهای متعدد برای دریافت خبر از خبرنگاران میدانی خود استفاده کند. این ابزارها می‌تواند شامل پیام‌رسان اختصاصی سازمان، پیام‌رسان‌های عمومی نظیر تلگرام و واتس‌اپ، شبکه‌های اجتماعی نظیر دایرکت اینستاگرام و پنل اختصاصی خبرنگاران باشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که هیچ‌کدام از خبرگزاری‌های کشور دارای تجهیزات خاص ارتباطی نیستند.

۲-۳- تاب‌آوری اطلاعاتی

این بُعد شامل دو شاخص «ذخیره‌سازی داده‌ها و اطلاعات» و «دسترسی به سایت» است.

۱- شاخص ذخیره‌سازی داده‌ها و اطلاعات

خبرگزاری‌های موردمطالعه تحقیق از نظر زیرشاخص‌های مرتبط با ذخیره‌سازی داده و اطلاعات موردبررسی قرار گرفته‌اند. البته خبرگزاری مهر در مورد هیچ‌کدام از زیرشاخص‌ها اطلاعاتی نداده و به همین دلیل در فرایند مقایسه موردبحث قرار نگرفته است.

۱-۱- مطلوب و ایمن بودن موقعیت مکانی سرورهای خبرگزاری: اتاق سرور اصلی‌ترین بخش یک شبکه ساخت یافته در مراکز امروزی است. سرورهای فیزیکی خبرگزاری باید در نقطه‌ای ایمن نگه‌داری شود که امکان جلوگیری از بروز آسیب به آن‌ها وجود داشته باشد. مقایسه نشان می‌دهد که تنها خبرگزاری فارس دارای استاندارد بین‌المللی ساخت اتاق سرور است. ایرنا در حال ساخت اتاق سرور استاندارد است که محل آن در طبقه همکف خبرگزاری است که ممکن است زیر آوار ساختمان قرار گیرد. ایسنا اتاق سرور خود را در بالاترین طبقه ساختمان قرار داده که دارای دیوارهای خارجی است و ممکن است در شرایط زلزله احتمالی، دیوارهای اتاق سرور فروریخته و حتی خود سرورها سقوط کنند.

جدول ٦- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص مطلوب و ایمن بودن اتاق سرور (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف	استاندارد/غیراستاندارد
ایسنا	مستقر در بالاترین طبقه ساختمان- داشتن دیوارهای خارجی	✓
ایرنا	در حال ساخت اتاق سرور استاندارد	✓
مهر	عدم همکاری در ارائه اطلاعات- فاقد استاندارد بر اساس مشاهده	✓
فارس	طراحی اتاق سرور بر اساس استاندارد بین‌المللی	!

۱-۲- ذخیره‌سازی اطلاعات در نقاط مختلف: برای حفاظت از اطلاعات و دسترسی به آن در شرایط بحرانی، اطلاعات خبرگزاری باید در دو نقطه در داخل سازمان و یک نقطه در خارج سازمان با رعایت قاعده ذخیره‌سازی داخلی، خارجی و تحت شبکه ذخیره گردد. براساس بررسی محققان، هر چهار خبرگزاری موردمطالعه اطلاعات خود را در نقاط مختلفی ذخیره می‌کند.

۱-۳- پشتیبان‌گیری از اطلاعات: پشتیان گیری از اطلاعات یکی از راهکارهای امنیتی مرسوم برای حفظ داده‌ها است این امکان را فراهم می‌آورد تا در صورت آسیب‌دیدگی بتوان به‌سرعت با استفاده از داده پشتیبان وضعیت را به حالت عادی برگرداند. یافته‌ها نشان داد خبرگزاری ایرنا، فارس و ایسنا، هر یک از چند روش متعدد و نوین مانند ابر استفاده می‌نماید.

۱-٤- وجود سرورهایی در خارج از سازمان: سرورهای مجازی می‌تواند ایده خوبی برای جلوگیری از نابودی اطلاعات باشد به همین دلیل وجود سرورهایی خارج از سازمان که همان سرورهای مجازی مدنظر است. خبرگزاری فارس در داخل کشور در شهر تهران و خارج از آن و همچنین در خارج از کشور دارای سرور است و ایرنا و ایسنا تنها در شهر تهران سرور دارند. می‌توان گفت خبرگزاری فارس پیشروترین خبرگزاری در این بخش شناخته می‌شود که با فرض تخریب صددرصدی زیرساخت‌های شهر تهران و تمام سرورهای موجود آن در زلزله احتمالی شهر تهران، سرورهای جایگزین دیگری برای ادامه کار دارد.

۲- شاخص دسترسی به سایت

۲-۱- وجود سایت پشتیبان[1]**:** وجود سایت پشتیبان بر این مبنا است که اگر یک بحران طبیعی در محیط پیرامونی خبرگزاری سبب کندی دسترسی به اینترنت شود یا اینکه سایت اصلی به هر دلیلی از دسترس خارج شود بتوان به‌سرعت سایت پشتیبان را جایگزین کرد و اخبار را از طریق آن ارسال کرد. ایرنا ضعیف‌ترین خبرگزاری در این بخش محسوب می‌شود و فارس و ایسنا خبرگزاری‌های پیشرو هستند و اگر در زلزله احتمالی شهر تهران سرعت اینترنت به هر دلیل دچار اشکال شده خبرگزاری‌های ایسنا و فارس می‌توانند اطلاعات خود را از طریق این بستر به مردم برسانند.

۲-۲- استفاده از ISP های مختلف جهت اتصال به اینترنت: چون کسب‌وکار آن‌ها اصولاً مبتنی بر اینترنت است باید متکی بر یک سرویس‌دهنده خاص نباشند چراکه ممکن است در زمان وقوع بحران در یک محیط خاص که خبرگزاری در آن واقع شده است سرویس‌دهنده امکان سرویس‌دهی را از دست بدهد. همان‌طور که در جدول

1 HTML Basic

شماره ۹ دیده می‌شود هر ۳ خبرگزاری لینک‌های مختلفی را به‌عنوان مسیر جایگزین برای دسترسی به اینترنت در صورت قطعی اینترنت تدارک دیده‌اند.

جدول ۷- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص استفاده از لینک‌های مختلف اینترنت (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	استفاده از ٤ لینک مختلف برای دسترسی به اینترنت
ایرنا	تأمین اینترنت از طریق فیبرنوری و رادیو
فارس	دسترسی به اینترنت از دو درگاه مختلف تأمین اینترنت کشور

۲-۳- امکان دسترسی به پنل‌های کاربری در خارج محیط سازمانی: پنل گردش خبر نباید محدود به محیط سازمان باشد چراکه با بروز یک بحران طبیعی احتمالاً امکان اطلاع‌رسانی از طریق بستر اصلی انتشار خبر (وب‌سایت) از دست می‌رود. بررسی‌ها نشان می‌دهد که هر ۳ خبرگزاری امکان دسترسی به پنل‌های کاربری را در خارج از سازمان فراهم کرده‌اند و فقط ایرنا دسترسی را به‌صورت کامل فراهم کرده است و دبیران و سردبیران آن قادرند تا از بیرون اخبار مربوط به زلزله را اطلاع‌رسانی کنند.

۳-تاب‌آوری ساختاری-سازمانی

این بُعد شامل ۷ شاخص «آینده‌نگری و ریسک‌پذیری و شناخت بحران‌های بالقوه»، «ایمنی و تمرکززدایی»، «فرهنگ تاب‌آوری»، «فرهنگ تداوم کسب‌وکار»، «دانش سازمانی و آموزش»، «ساختار مدیریت بحران‌سازمانی» و «رهبری و نیروی انسانی سازمان» است.

۱- شاخص آینده‌نگری و ریسک‌پذیری و شناخت بحران‌های بالقوه

۱-۱- روحیه ریسک‌پذیری: روحیه ریسک‌پذیری باید در ضمن خود نوعی امکان سودآوری، فرصت‌سازی، رفع تهدید و ... داشته باشد. براساس داده‌های جدول ۱۰، هر چهار خبرگزاری میانگین بالای ۳ را در ریسک‌پذیر بودن کارکنان دریافت کردند. میانگین بالای ۳ اشاره به وضعیت مناسب دارد و کارکنان هر چهار خبرگزاری شرایط مناسبی برای مقابله با شرایط زلزله دارند.

جدول ۸- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص روحیه ریسک‌پذیری (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۳/۱٦	۳/٦٤	۳/۱۸	۳/۱۱

۱-۲- امکان شناخت ریسک و وجود قابلیت مدیریت ریسک‌ها: در خبرگزاری باید امکان شناخت ریسک‌ها وجود داشته باشد. اگر از قبل بر اساس آگاهی وضعیتی ریسک‌ها شناخته شده باشد می‌توان زیان هر یک را سنجید و راهکار درست مدیریت آن‌ها را اتخاذ کرد. همان‌طور که در جدول ۱۱ مشخص است خبرگزاری ایرنا صرفاً به ریسک‌های امنیتی توجه داشته که دلیل آن هم دولتی بودن خبرگزاری ایرناست.

جدول ۹- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص امکان شناخت ریسک و وجود قابلیت مدیریت ریسک‌ها (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	نداشتن اقدام جدی برای شناسایی و مدیریت ریسک
ایرنا	در اولویت نبودن شناسایی و مدیریت ریسک –اهمیت به امنیت فیزیکی خبرگزاری
مهر	نداشتن اقدام جدی برای شناسایی و مدیریت ریسک
فارس	شناخت ریسک انجام شده –مدیریت ریسک انجام نشده

۱-۳- پیش‌بینی و آگاهی نسبت به خطرات و بلایای پیرامونی: اشراف و آگاهی نسبت به خطرات پیرامونی و عوامل زمینه‌ساز آن‌ها می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری درستی برای رفع عوامل زمینه‌ساز یا مقابله با خطرات و بلایا شود. خبرگزاری فارس شرایط مناسبی‌تری دارد و پیشرو شناخته می‌شود. خبرگزاری مهر و ایرنا به دلیل اخطارهای آتش‌نشانی در مورد تهدید سازه خود آگاهی دارند اما به سایر تهدیدات آگاهی ندارند و در خبرگزاری ایسنا تهدیدات احتمالی زلزله در این خبرگزاری پیش‌بینی نشده است که ممکن است با وقع زلزله دچار غافلگیری شود.

۱-٤- آگاهی و اطلاع از منابع درونی و بیرونی در دسترس: تمام آنچه در تولید خدمت سازمان خبرگزاری (تولید خبر، گزارش، مصاحبه و...) مورد استفاده قرار می‌گیرد منابع سازمانی خبرگزاری محسوب می‌شود که ممکن است در بیرون و داخل سازمان وجود داشته باشند و باید نسبت به دسترسی و عدم دسترسی به آن‌ها آگاهی کامل وجود داشته باشد چراکه در هنگام بحران ممکن است اهمیت ضرورت دسترسی به یک منبع بسیار افزایش یابد. هیچ‌کدام از خبرگزاری‌ها اقدامی سازماندهی‌شده و هدفمند در رابط با این زیرشاخص انجام ندادند. در واقع آن‌ها اگر نسبت به برخی منابع نیز آگاهی دارند به دلیل تجربه‌های پیشین بوده و برای زلزله احتمالی شهر تهران فاقد پیش‌بینی و آگاهی نسبت به منابع در دسترس درونی و بیرونی هستند.

۱-۵- احصاء پیش‌نیازهای برقراری فعالیت سازمان در شرایط بحران: آگاهی از حداقل پیش‌نیازها به سازمان کمک می‌کند تا بتواند مدیریت مناسبی بر منابع داشت و سطح انتظارات سازمانی را نیز در شرایط خاص به حالت تعادل رسانید. از چهار خبرگزاری، سه خبرگزاری مهر، ایرنا و فارس به لحاظ سخت‌افزاری پیش‌بینی‌های لازم را داشته‌اند اما در خبرگزاری ایسنا تدابیر تنها مبتنی بر تجربه بوده است.

۱-٦- وجود سازوکار بیمه‌ای: بیمه سازوکاری است که طی آن یک بیمه‌گر، بنا به ملاحظاتی تعهد می‌کند که زیان احتمالی یک بیمه‌گذار را در صورت وقوع یک حادثه در یک دوره زمانی خاص، جبران نماید. باوجوداین سازوکار، منبع مالی سازمان برای جبران زیان ناشی از بحران احتمالی دچار اشکال نمی‌شود. خبرگزاری مهر، بیمه کارکنان (بیمه تأمین اجتماعی، تکمیلی و حوادث)، بیمه ساختمان (حتی دفاتر استانی) و بیمه تجهیزات (انواع سخت‌افزارها) را در نظر گرفته است. بعد از مهر، فارس و ایسنا شرایط بهتری دارند. گرچه این دو خبرگزاری بیمه ساختمانی ندارند اما دارای بیمه کارکنان و بیمه تجهیزات هستند. در ایرنا نیز بخشی از کارکنان بیمه داشته و بخشی دیگر بیمه ندارند.

جدول ۱۰- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص وجود سازوکار بیمه‌ای (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	بیمه کارکنان (بیمه تأمین اجتماعی، تکمیلی و حوادث)، بیمه تجهیزات (انواع سخت‌افزارها)
ایرنا	بیمه کارکنان (بخشی از کارکنان)، بیمه تجهیزات (انواع سخت‌افزارها)
مهر	بیمه کارکنان (بیمه تأمین اجتماعی، تکمیلی و حوادث)، بیمه ساختمان (حتی دفاتر استانی) و بیمه تجهیزات (انواع سخت‌افزارها)
فارس	بیمه کارکنان (بیمه تأمین اجتماعی، تکمیلی و حوادث)، بیمه تجهیزات (انواع سخت‌افزارها)

۲- شاخص ایمنی و تمرکززدایی

۲-۱- نگاه بلندمدت به مسئله ایمنی و فرهنگ‌سازی ایمنی در سازمان: خبرگزاری‌ها باید خود را ایمن نگه داشته و ایمنی را در دل فرهنگ‌سازمانی خود نهادینه کنند تا بتوانند از طریق ایمن نگه‌داشتن خود میزان تاب‌آوری خود را افزایش دهند. بررسی ما نشان می‌دهد که نگاه مدیران خبرگزاری‌های ایسنا، فارس، مهر و ایرنا به ایمنی مقطعی بوده و با مشاهده برخی بحران‌ها برای مدتی کوتاه اولویتشان به تأمین ایمنی خبرگزاری تغییر می‌کند.

۲-۲- چیدمان ایمن وسایل در تحریریه: تحریریه یک خبرگزاری محل تجمع نیروهای خبری خبرگزاری است بنابراین باید امنیت این افراد به نحو مطلوب تأمین گردد. یکی از راهکارهای مهم در زمینه به‌خصوص برای زلزله، چیدمان ایمن وسایل در داخل تحریریه است. هر چهار خبرگزاری، از این نظر آسیب‌پذیرتر هستند و چیدمان وسایل تحریریه و اتاق‌های کاری نیازمند بازبینی است؛ میز کار برخی افراد در کنار شیشه‌ها تعبیه شده و امکان سقوط کمدها روی افراد و بسته‌شدن راه خروج نیز وجود دارد.

۲-۳- وجود دستگاه‌های هشدار بروز بلایا در سازمان: یک سیستم اطلاع‌رسانی اضطراری روشی برای ارسال پیام فوری به افراد و آگاه کردن آن‌هاست. دستگاه‌های هشدار می‌توانند در کمترین زمان ممکن افراد ساکن در ساختمان را از وقوع زلزله آگاه کنند.

جدول ۱۱- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص وجود دستگاه‌های هشدار بروز بلایا در سازمان (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	مجهز به تجهیزات هشداردهنده – همچنین حساس به دود
ایرنا	مجهز نبودن به تجهیزات هشداردهنده
مهر	مجهز به تجهیزات هشداردهنده ویژه آتش‌سوزی- همچنین حساس به دود
فارس	مجهز به تجهیزات هشداردهنده

۲-٤- دسترسی مناسب به زیرساخت‌ها نظیر برق، تلفن، آب: برق، تلفن و آب ازجمله مهم‌ترین زیرساخت‌های شهری هستند. دسترسی مناسب به این زیرساخت‌ها ازآنجایی‌که جزء نیازهای ضروری برای شرایط است. بررسی محققان از هر چهار خبرگزاری نشان داد که دسترسی مناسبی به زیرساخت‌ها نظیر برق، تلفن و آب دارند.

۲-۵- عدم تمرکز و تجمیع نیروها در یک مکان خاص: اگر تمامی منابع انسانی یک سازمان خبرگزاری در یک مکان خاص متمرکز باشند آنگاه ممکن است در صورت بروز یک حادثه طبیعی تمام افراد دچار صدمه و آسیب شده و خسارات فراوانی به دنبال آن به وجود آید. براساس یافته‌ها، خطرپذیری خبرگزاری فارس و ایرنا در مقابل زلزله فراوان است. اشکال اساسی مهر آن است که در بخش اخبار داخلی تمرکز نیروها در تحریریه‌ها به ۵۰ تا ٦۰ نفر می‌رسد؛ که آسیب‌پذیری خبرگزاری مهر را افزایش می‌دهد. در نقطه مقابل، در خبرگزاری ایسنا طراحی فضای کاری به‌گونه‌ای است که امکان هر نوع واکنش مناسب در زمان زلزله در خود تحریریه‌ها فراهم است.

جدول ۱۲- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص عدم تمرکز نیروها در یک مکان خاص (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	دارای تحریریه‌های مختلف در طبقات مختلف - تحریریه‌ها دارای فضای باز و مناسب
ایرنا	تجمع خبرنگاران ایرنا در طبقه هفتم ساختمان (اقد آسانسور) و تمرکز بالا در تحریریه ایرنا
مهر	متمرکز در یک ساختمان ولی در طبقات مختلف ساختمان – گروه عکس طبقه همکف و گروه اخبار داخلی در طبقه دوم
فارس	تجمع و تمرکز نیروهای خبری در بخش تحریریه

۲-٦- تهیه مکان جایگزین: مکـانی کـه در شـرایط بحرانـی و عـدم امکـان اسـتقرار نیروهـای در محـل اصـلی خبرگزاری، امکان استقرار نیروها به‌صـورت موقـت در آن فـراهم باشـد. خبرگـزاری ایسـنا، پیش‌بینـی و برنامـه‌ریزی خاصی برای تهیه محیطی جایگزینِ محیط فعلی خبرگزاری برای شرایط بحرانی و زلزله احتمـالی شـهر تهـران نداشـته است. خبرگزاری مهر به‌صورت بالقوه، امکان استفاده از سـاختمان تهران‌تـایمز و خبرگـزاری فـارس نیـز از مجموعـه باشگاه توانا به‌عنوان مکان جایگزین را دارند. خبرگزاری ایرنا «امکـان بهره‌گیـری از دو سـاختمان جـایگزین» واقـع در نزدیکی ساختمان اصلی خبرگزاری را دارد اما مشکل مربوط به لینـک اینترنتـی اسـت کـه از سـاختمان اصـلی تـأمین می‌شود.

۲-۷- تهیه و تدارک امکانات جایگزین: امکانات جایگزین به امکاناتی مشابه امکانات اصلی سـازمان خبرگـزاری گفته می‌شود که زمینه تداوم کار و فعالیت و ارائه خدمت سازمان را در صـورت بـروز مشـکل بـرای امکانـات اصـلی سازمان فراهم می‌کند. خبرگزاری فارس دارای تجهیزات جایگزین است اما مشـکل اصـلی آن اسـت کـه برنامـه‌ریزی خاصی در مورد استفاده از امکانات جایگزین ندارد. دیگر خبرگزاری‌ها در این شاخص وضعیت نامناسبی دارند.

۲-۸- وجود امکانات اولیه امدادرسـانی در سـازمان: هـر سـازمانی بـرای رعایـت حـداقل مسـائل امـدادی و اضطراری را دارد نیاز به تجهیزات جعبه کمک‌های اولیه، منبـع تغذیـه اضـطراری و دسـتگاه‌های تـأمین بـرق دارد کـه وجود آن‌ها در یک خبرگزاری ضروری به نظر مـی‌رسـد. بـا وجـود مجهـز بـودن هـر چهـار خبرگـزاری، بـه جعبـه کمک‌های اولیه، محققان موفق به مشاهده این امکانات نشدند و این امکانات، در دید همگان قرار نداشت.

۲-۹- وجود تجهیزات اطفا حریق سالم: سیستم‌های اطفاء حریق خودکار و یـا دسـتی سیسـتم‌هایی هسـتند کـه جهت خاموش کردن حریق در هنگام وقوع یک آتش‌سوزی مورد استفاده قـرار مـی‌گیرنـد. واکـنش سـریع و بـه‌موقع نسبت به حریق در ساختمان‌ها با هدف پیشگیری از وارد آمدن خسارات جـانی و مـالی از اهمیـت ویـژه‌ای دارد. هـر چهار خبرگزاری مجهز به تجهیزات اطفا حریق دستی سالم در طبقات مختلف هستند که دارای ضامن و شـارژ اسـت. در نقطه مقابل، هیچ‌کدام مجهز به تجهیزات اطفا حریق خودکار نیستند.

۲-۱۰- وجود مراقبت‌های فیزیکی و امنیتی: در هنگام وقوع یک بحران طبیعی در محیط پیرامـونی یـک سـازمان خبرگزاری ممکن است به دلیل هرج‌ومرج ناشی از بحران مراقبت‌های فیزیکی و امنیتی نادیده گرفته شود لـذا بایـد تـا حد امکان بر وجود چنین مراقبت‌هایی تأکید کرد. خبرگـزاری ایرنـا و فـارس حساسـیت بیشـتری بـه خـرج داده‌انـد؛ حراست ایرنا مجموعه مسلح به ابزارهای لازم امنیتـی اسـت. در خبرگـزاری مهـر ورود افـراد بـا همـاهنگی حراسـت مجموعه اتفاق می‌افتد ولی درب ورودی گروه عکس در جنب مجموعه حراست و در طبقه همکف قرار دارد کـه بـه نظر به لحاظ امنیتی چندان مناسب نیست و دسترسی به تحریریه به‌سادگی در چنین حالتی فراهم می‌شود.

جدول ۱۳- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص وجود مراقبت‌های فیزیکی و امنیتی (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	حراست مجموعه –دوربین مداربسته
ایرنا	دوربین مداربسته- شیفت نیروی انتظامی –گیت‌های امنیتی –انتظامات خبرگزاری
مهر	مزیت: حراست مجموعه؛ عیب: دسترسی آسان به درب ورودی گروه عکاسی خبرگزاری
فارس	استفاده از حراست –دوربین مداربسته –استفاده از اثرانگشت برای عبور از گیت و ورود به بخش‌های حساس

۳- شاخص فرهنگ تاب‌آوری

۳-۱- دیدگاه سرمایه محور به‌جای دیدگاه هزینه محور بر تاب‌آوری سازمان: اگر سازمان به‌جای دیدگاه هزینه محور داشته باشد، خواهد توانست در شرایط بحرانی با کمترین چالش به فعالیت خود ادامه دهد. هیچ‌یک از خبرگزاری‌ها دیدگاه سرمایه‌محور نسبت به تاب‌آوری ندارند و چون زلزله را یک شرایط استثناء می‌دانند حاضر نیستند در راستای بهبود تاب‌آوری هزینه کنند.

۳-۲- نگاه راهبردی و اولویتی به مسئله تاب‌آوری: اگر دیدگاه نگاه به تاب‌آوری با توجه به مزایای آن در اولویت یک سازمان خبرگزاری یا هر سازمان دیگری قرار گیرد آنگاه برنامه‌ریزی درستی برای آن نیز صورت می‌گیرد. بررسی هر چهار خبرگزاری نشان می‌دهد که مسئله ایمنی در سه اولویت برتر آنان جایگاهی ندارد.

۳-۳- آمادگی برای تأمین جانی و مالی زندگی اعضای سازمان در هنگام بروز بحران: خانواده کارکنان یک سازمان هم جزو خانواده آن سازمان محسوب می‌شوند بنابراین باید سازمان از قبل آمادگی لازم را برای تأمین مالی و جانی اعضای خانواده خود را داشته باشد و بتواند پوشش مناسبی برای آن‌ها در نظر بگیرد. هیچ‌کدام از خبرگزاری‌ها آمادگی تأمین مالی و جانی زندگی اعضای سازمان را ندارند.

۳-٤- وجود دیوار بلند اعتماد بین مسئولان و خبرنگاران و کارکنان سازمان: در شرایط بحرانی اگر فقدان اعتماد وجود داشته باشد نخست آنکه اطلاعات درون سازمان با تردید به کارکنان منتقل می‌شود و دیگر آنکه خبرنگاران، دبیران و سردبیران برای انتشار خبر با مشکلات متعدد مواجهه می‌شوند؛ در هر چهار خبرگزاری اعتماد بالا به پایین بر اساس توصیفات مدیران خوب است.

بعد دیگری از اعتماد مربوط به اعتماد افقی و همچنین اعتماد پایین به بالا است. نتیجه بررسی اعتماد افقی و پایین به بالا نشان می‌دهد که ایسنا با میانگین ۲/۹٤ است در شرایط پایین‌تر از حد متوسط طیف یعنی ۳ قرار دارد و در واقع ضعیف‌ترین خبرگزاری در این بخش است. میانگین ۳/۳۳ در خبرگزاری مهر نشان از اوضاع بهتر خبرگزاری مهر نسبت به سایر خبرگزاری‌ها دارد. بااین‌حال به‌طورکلی هر ٤ خبرگزاری نیازمند سازوکارهای اعتمادآفرین هستند تا بتوانند اعتماد کارکنان خود به یکدیگر و مدیران را افزایش دهند.

جدول ۱٤- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص اعتماد (پایین به بالا و افقی) (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۳/۱۸	۳/۳۳	۲/۹٤	۳/۰۲

۳-۵- واکنش و مواجهه فعالانه در قبال بحران و فرصت سازی از آن: سازمانی که در قبال بحـران فعالانـه عمـل می‌کند به‌محض وقوع آن وارد عمل می‌شوند و فعالانه در جهـت کنتـرل و مهـار بحـران و کـاهش آثـار سـوء بحـران حرکت می‌کنند. براساس نتایج جدول زیر، خبرگزاری‌های موردمطالعه هـر یـک بـه‌نحوی بـه فرصت‌سـازی خـود از بحران توجه داشتند.

جدول ۱۷- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص فرصت‌سازی از بحران (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	واکنش فعالانه به بحران و فرصت‌سازی از آن – شهروند خبرنگار
ایرنا	واکنش فعالانه به بحران و فرصت‌سازی از آن – افزایش اعتبار و ظرفیت‌سازی
مهر	واکنش فعالانه به بحران و فرصت‌سازی از آن
فارس	واکنش فعالانه به بحران و فرصت‌سازی از آن – ارتقاء برندینگ

۳-٦- وجود باور کنترل خسارات در بین مسئولان سازمان: لـازم اسـت تـا بـاور کنتـرل خسـارات همـواره در سازمان جاری باشد؛ این باور سازمان را نسبت به بی‌توجهی به خسارات بحران و فجـایع بـزرگ و کوچـک حسـاس می‌کند. مدیران هر چهار خبرگزاری بر این باور بودند که اگر زلزله تهران رخ دهـد کـاری از دسـت هـیچ‌کس سـاخته نیست و به‌نوعی خود را تسلیم می‌بینند.

۳-۷- آمادگی زیستن در شرایط متغیر: بحران طبیعی ممکن است برای مدت‌زمان طولانی‌ای تـداوم داشـته باشـد و این مسئله بیانگر آن است که باید آمادگی زیستن در شرایط متغیر برای سازمان، مدیران و کارکنـان آن وجـود داشـته باشد. نتایج نشان می‌دهد که کارکنان هر چهار خبرگزاری آمادگی بالاتر از حد متوسط را برای کـار در شـرایط بحرانـی و متغیر را دارند. کارکنان ایرنا در این زیرشاخص پیشروتر از سـایر خبرگـزاری‌هـا هسـتند و کارکنـان فـارس در ایـن زیرشاخص عقب‌تر از سایر خبرگزاری‌ها قرار دارند.

جدول ۱۵- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص آمادگی زیستن در شرایط متغیر (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۳/۲٦	۳/۳۵	۳/۳۵	۳/۳۷

۳-۸- ذهنیت باز و آماده تغییر: در شرایط بحرانی، گاه ممکن است روش کار تغییر کند، گاه ساختار و گاه مدیران سازمان. عبور از یک بحران اگر نیازمند چنین تغییراتی باشد باید با ذهنی باز از آن استقبال کرد و نه آنکه بر حفظ وضع موجود پای فشرد. برای اندازه‌گیری این زیرشاخص از مصاحبه و پرسشنامه به‌طور توأمان استفاده شد. بر اساس مصاحبه انجام شده می‌توان اذعان کرد که در خبرگزاری ایسنا، مهر و فارس، ذهنیت باز و آماده تغییر در مدیران وجود دارد که این مسئله می‌تواند برای آنان در شرایط مواجهه با زلزله فرصت‌آفرین باشد.

بررسی دیدگاه کارکنان شرایط متفاوتی نسبت به مدیران را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه هم مدیران و هم کارکنان ایسنا ذهنیت آماده تغییر دارند می‌توان این خبرگزاری را در این زیرشاخص پیشرو دانست.

جدول ۱٦- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص ذهنیت باز و آماده تغییر (کارکنان) (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۲/۹۷	۲/۸٤	۳/۱۹	۳/۲۷

٤- شاخص فرهنگ تداوم کسب‌وکار

٤-۱- تعهد کارکنان و خبرنگاران در قبال سازمان: برای انجام وظایف در شرایط بحرانی، باید در کارکنان خبرگزاری تعهد ایجاد نمود تا در هر شرایطی انجام وظیفه کرده و کار خویش را به نحو مناسب انجام دهند تا نیل اهداف سازمان محقق شود. کارکنان هر ٤ خبرگزاری موردمطالعه تعهدی بالاتر از حد متوسط به سازمان خود دارند.

جدول ۱۷- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص تعهد (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۳/۹۳	۳/۹۸	۳/٦۸	۳/۷٦

٤-۲- تمایل به تداوم کسب‌وکار در شرایط بحرانی در سطوح مختلف خبرگزاری: تمایل به تداوم کسب‌وکار یعنی آنکه وجود کسب‌وکار ترجیح دارد بر آنچه اتفاق افتاده و وجود چنین موضوعی در سطوح مختلف خبرگزاری برای نجات از بحران‌ها ضروری می‌نمایاند. بنا بر بررسی‌ها هر چهار خبرگزاری شرایط متوسط به بالایی در این زیرشاخص دارند.

جدول ۱۸- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص تمایل به تداوم کسب‌وکار (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۳/٥۱	۳/٤٤	۳/٦٦	۳/۳۰

٤-۳- آماده‌کردن سازمان توسط رهبر برای دوران پس از خود رهبر: خبرگزاری‌ها به‌دلیـل شـرایط کـاری ویـژه خود در محیطی آشفته و متغیر زیست می‌کنند و رهبری یک عنصر کلیدی در هدایت و مدیریت ایـن چنـین محیطـی است و آماده کردن پیروان برای دوران پس از رهبر برای افزایش تاب‌آوری مهم است. بـه‌جز خبرگـزاری فـارس، سـه خبرگزاری دیگر چنین سازوکار و اقدامی را به‌طور منظم و تدوین شده تدارک ندیده‌اند.

٤-٤- امکان چابک سازی و کوچک‌سازی سازمان: چـابکی توصـیفگر سـرعت و قـدرت پاسـخ‌گویی هنگـام مواجهه با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان است و کوچک‌سازی نیز به تغییر انـدازه سـازمان اشـاره دارد. بررسـی (جدول ۲۲) نشان داد که در خبرگزاری فارس، ایجاد تغییرات و چابک‌سازی در ساختار خبرگزاری با دشـواری همـراه اسـت؛ خبرگـزاری ایسـنا بـه دلیـل سـاختار دانشـجویی خـود و بـه‌کارگیری بخـش عظیمـی از دانشـجویان رشـته روزنامه‌نگاری به‌عنوان کارآموز، توان کوچک‌سازی سازمان را دارد.

جدول ۱۹- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص امکان چابک‌سازی و مجازی‌سازی (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	امکان چابک و کوچک‌سازی – تیم دانشجویی و روحیه دانشجویی
ایرنا	فاقد امکان چابک‌سازی و کوچک‌سازی – تعداد بالای نیروی انسانی
مهر	امکان چابکی و کوچک‌سازی- مدیریت مجموعه با ۳-٤ نفر در شب
فارس	امکان چابک‌سازی و کوچک‌سازی – دشوار بودن تغییرات ساختاری ولی شدنی

٤-٥- بالا بودن امکان تغییر و اصلاح ساختار: سـاختار سـازمانی چـارچوبی اسـت کـه مـدیران بـرای تقسـیم و هماهنگی فعالیت‌های اعضای سازمان آن را ایجاد می‌کنند. تغییر و اصلاح ساختار می‌توانـد اقـدامی اساسـی در جهـت پیشگیری از بحران، بازیابی و یا دگرگونی پس از بحران باشد. به‌جز خبرگزاری ایرنـا کـه امکـان تغییـر سـاختار در آن پایین است، خبرگزاری‌ها دیگر امکان اصلاح و تغییر ساختار را دارند.

٤-٦- امکان مجازی‌سازی سازمان در لحظه: در غیاب یک یا چند عضو گروه کاری، سیستم نقـش مجـازی ایـن امکان را می‌دهد تا فرد علاوه بر نقش خود بتواند در نقش‌های دیگران نیز ظاهر شود. هر سه خبرگـزاری فـارس، مهـر و ایسنا امکان مجازی‌سازی لحظه‌ای دارند.

جدول ۲۰- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص امکان مجازی‌سازی سازمان در لحظه (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	توصیف
ایسنا	امکان مجازی‌سازی لحظه‌ای
ایرنا	عدم امکان مجازی‌سازی لحظه‌ای – تنها امکان ارسال و تأیید خبر از بیرون خبرگزاری
مهر	امکان مجازی‌سازی لحظه‌ای – امکان فعالیت از راه دور با هر وسیله‌ای

نام خبرگزاری	توصیف
فارس	امکان مجازی‌سازی لحظه‌ای- تیم اطلاع‌رسانی سریع

۵- شاخص دانش سازمانی و آموزش

۵-۱- تبدیل دانش به رفتار فردی ایمن: دانش افراد به‌تدریج و در طول زمان از طریق جذب پاره‌های مختلف اطلاعاتی به دست آمده است اما گاهی این دانش منجر به رفتار درست نمی‌شود؛ یعنی آنکه فرد دانش لازم برای انجام یک کار را دارد اما به رفتار تبدیل نشده است. با توجه به اعداد به دست‌آمده مشخص است که هر ٤ خبرگزاری دارای میانگین بالاتر از حد متوسط (۳) هستند.

جدول ۲۱- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص تبدیل دانش به رفتار فردی ایمن (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۳/۱۰	۳/۲٦	۳/۱۵	۳/۰۱

۵-۲- جریان داشتن اطلاعات مربوط به سازمان در بدنه سازمان: هنگامی‌که اطلاعات در بدنه سازمان جریان داشته باشد کارکنان نسبت به نحوه واکنش خود در موقع بحران آگاه خواهند بود به‌ویژه اینکه در خبرگزاری‌ها عوامل برون‌سازمانی زیادی بر سازمان اثرگذار است. جدول زیر نشان می‌دهد که هیچ‌یک از این خبرگزاری‌ها دارای وضعیت مناسبی در این زیرشاخص نیستند.

جدول ۲۲- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص جریان داشتن اطلاعات مربوط به سازمان در بدنه سازمان (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۲/۸۱	۲/۸۸	۲/۷۸	۲/۸۳

۵-۳- ایجاد دستورالعمل‌ها برای مواجهه با بحران: هیچ‌یک از خبرگزاری‌ها موردمطالعه دستورالعمل مواجهه با بحران ندارند. منظور از دستورالعمل مواجهه با بحران آن است که نیروهای خبری در برابر زلزله مفروض این پژوهش و دگرگونی‌های محیطی و هنگامی‌که بحران زلزله بر سازمان آن‌ها نیز مترتب شده چگونه عملیات خبری کنند.

۵-٤- برگزاری مانورهای دوره‌ای و آموزش مواجهه با بحران: مانورها و دوره‌های مواجهه با بحران یکی از فراگیرترین نوع تمرین‌ها برای آمادگی در جهان به شمار می‌آید. مانورها به ارزیابی عملکرد و نیز برآورد کیفی منابع می‌پردازند و معیاری برای سنجش اجرایی بودن و عملکرد برنامه مدیریت بحران می‌باشند. کارکنان خبرگزاری مهر دوره‌هایی را با مشارکت هلال‌احمر در این زمینه گذرانده‌اند و آمادگی بیشتری در هنگام زلزله مفروض از آن‌ها انتظار

است. خبرگزاری فارس نیز در حال برنامه‌ریزی برای اجرای دوره‌های مرتبط است. خبرگزاری‌هـای ایسـنا و ایرنـا امـا تدبیری برای انجام این دوره‌ها نداشتند.

٦- شاخص ساختار مدیریت بحران‌سازمانی

٦-١- تعریف مسئولیت مدیریت بحران و پدافند غیرعامل در چارت سـازمانی: لـازم اسـت تـا تـیم مـدیریت بحران سازمان بحران‌ها را بشناسد، امکانات مناسب را جمع‌آوری نماید، راه‌حل‌ها را پیش‌بینـی کنـد و زمینـه مشـارکت سایرین را نیـز فـراهم آورد. هیچ‌کـدام از خبرگزاری‌هـای کشـور در ایـن زمینـه تـدبیری را اتخـاذ نکرده‌انـد و دارای نقطه‌ضعف در این بخش هستند.

٦-٢- تهیه و تدوین برنامه‌های مدیریت بحـران: یکـی از وظـایف مهـم تـیم مـدیریت بحـران تهیـه و تـدوین برنامه‌های مدیریت بحران است. منظور از برنامه‌های مدیریت بحران، برنامه‌ریزی برای پیشگیری، مواجهـه و بازسـازی پس از بحران است. هیچ‌یک از خبرگزاری‌ها کشور برنامه مدیریت بحران در خبرگزاری را تدوین نکرده‌اند.

٦-٣- داشتن سناریو عمل بـرای مواجهــه بـا بحـران در سـطح سـازمان: سـناریو توصـیفی اسـت از تـوالی رویـدادهای فرضی که به‌منظور آزمون کـردن صـحت تصمیم‌گیری‌هـا و اقـدامات عملیـاتی در زمـان پاسـخ بـه کـار می‌روند. وجود سناریو این امکان را می‌دهد که بدانیم در مواجهه با هر اتفـاقی چگونـه رفتـاری داشـته باشـیم. یافتـه‌ها نشان داد که هیچ‌یک از خبرگزاری‌ها چنین سناریویی ندارند و این عمل پرریسکی در برابر زلزله احتمالی‌ای است.

٧- شاخص رهبری و نیروی انسانی سازمان

٧-١- وجود رهبری کاریزماتیک در سازمان: وجود رهبر کاریزماتیـک در سـازمان ایـن امکـان را مـی‌دهـد کـه سازمان درگیر بحران با توجه به نفوذ رهبر در بین پیروان از بحران عبـور نمایـد. کارکنـان هـر ٤ خبرگـزاری بـه‌وجود رهبری کاریزماتیک در سازمان خود نمـره کمتـر از حـد متوسـط (یعنـی ٣) داده‌انـد؛ بـدین معنـا کـه وجـود رهبـری کاریزماتیک را چندان احساس نکرده‌اند.

جدول ٢٣- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص وجود رهبری کاریزما (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۲/۷۰	۲/۸۵	۲/٤۲	۲/۵۷

٧-٢- تفویض اختیار در سازمان: تفـویض اختیـار در دوره بحـران ناشـی از زلزلـه باعـث بالـا بـردن اثربخشـی مدیریت در سازمان می‌شود و فرایند تصمیم‌گیری در مورد موضوعات و اتفاقات گوناگون تسهیل و تسـریع مـی‌شـود.

از دیدگاه کارکنان هر چهار خبرگـزاری، میـزان تفـویض اختیـار، کمتـر از حـد متوسـط (۳) اسـت؛ خبرگـزاری مهـر پیشروترین خبرگزاری شناخته می‌شود.

جدول ۲٤- مقایسه خبرگزاری‌ها در زیرشاخص تفویض اختیار در سازمان (منبع: یافته‌های تحقیق)

نام خبرگزاری	فارس	مهر	ایسنا	ایرنا
وضعیت	۲/۹۲	۲/۹٤	۲/٥٤	۲/٦۸

۷-۳- امکان جایگزینی افراد و چرخش شغلی: چرخش شغلی به این معناست که افـراد را از سـمت‌های فعلـی خود به پست و مسئولیت دیگری منتقل کنیم. جایگزینی افراد نیز بدین معنی اسـت کـه سـازمان بـه حـدی از تربیـت نیروی انسانی رسیده باشد که افراد مختلف در حین بحران توانایی ایفای نقش در جایگاه‌های شغلی مختلـف را داشـته باشند. مقایسه نتایج نشان می‌دهد که پیرامون این زیرشـاخص خبرگـزاری ایسـنا و مهـر سـاختار سـازمانی و آمـوزش نیروی انسانی خود را به‌گونه‌ای تنظیم کرده است که در شـرایط بحرانـی افـراد چـالش کمتـری در جـایگزینی داشـته باشند. در نقطه مقابل، در خبرگزاری ایرنا امکان جایگزینی عمودی و افقی نیروی انسـانی سـخت اسـت. همچنـین، در خبرگزاری فارس نیز این موضوع با مشکل مواجهه است و وابستگی افـراد بـه حوزه‌هـای خبـری چـرخش شـغلی و جایگزینی را سخت می‌کند.

۷-٤- وجود افراد چندکاره و ذوالفنون در بدنه خبرگزاری: این ظرفیـت در سـازمان خبرگـزاری ایـن امکـان را فراهم می‌آورد تا در شرایط بحرانی یک فرد بتواند کارهای مختلفی را هم‌زمان تا بازگشت به شرایط عادی انجـام دهـد. وضعیت خبرگزاری‌ها نشان می‌دهد که خبرگزاری فارس، پرورش نیروهای چنـدکاره در قالـب دوره‌هـای خبرنگـاری کوله‌پشتی مدنظر قرار داده است. افرادی که ظرفیـت چنـدکاره‌شـدن داشـتند در ایـن خبرگـزاری شناسـایی شـده‌اند و آموزش‌های مختلفی برای آنان برگزار می‌شود. خبرگزاری ایسنا نیز خبرنگاران چند مهارتی تربیت می‌کنـد کـه توانـایی نوشتن، عکاسی، تهیه گزارش و ویدئو دارند. خبرگزاری مهر نیز سعی داشته است افراد چنـدکاره بـرای خبرنگـاری در شرایط ویژه آماده کند و برای آن‌ها دوره‌های آموزشی تدارک دیده است.

۷-٥- به‌کارگیری نیروهای جوان در صدر: نیروهای جوان عمومـاً نیروهـای پرانگیـزه، بانشـاط و شـادابی بـرای انجام فعالیت امور هستند و حضور چنین نیروهایی در سطح مدیریتی می‌تواند سبب تحرک، پویـایی و نشـاط و تغییـر در سازمان نیز شود. تمامی خبرگزاری‌های از نیروهای جوان در سطوح مدیریتی استفاده می‌کنند کـه ایـن موضـوع بـه مواجهه فعالانه آن‌ها در برابر زلزله احتمالی شهر تهران می‌کند.

۷-٦- تربیت نیروی انسانی هوشمند با قابلیت تفکر استراتژیک: تفکر اسـتراتژیک مـی‌توانـد امکـان مواجهـه بـا تغییرات جدید را فراهم آورد. با توجه به اینکه بحران‌ها عموماً تغییراتی را ممکن است در سـازمان بـه وجـود آورنـد،

تفکر استراتژیک برای مدیران و نیروهای سازمان ضروری است. در خبرگزاری ایسنا و مهر کار مدون و اقدامی در رابطه با پرورش و تربیت نیروی انسانی با قابلیت تفکر استراتژیک انجام نگرفته است و تفکر استراتژیک در ایسنا محدود به سطح مدیریت عالی است و بیشتر به‌صورت انتقال تجربه به نیروی انسانی است. خبرگزاری ایرنا نیز در بدترین حالت ممکن است و در رابطه با تربیت نیروی انسانی هوشمند با قابلیت تفکر استراتژیک، نه‌تنها برای شرایط بحرانی بلکه برای شرایط عادی هم، اقدامی انجام نداده است. بااین‌حال خبرگزاری فارس به‌صورت مدون و در قالب سیستم رتبه‌بندی تربیت خبرنگاران با قابلیت تفکر استراتژیک را مد نظر قرار داده است به‌طوری‌که افراد باید دوره‌های مدیریت استراتژیک و امنیت ملی را طی کنند.

٤- جمع‌بندی

هدف پژوهش حاضر این بود که در راستای شناخت وضعیت موجود، میزان تاب‌آوری خبرگزاری‌های اصلی کشور برای مواجهه با بحران احتمالی شهر تهران بررسی کند. در این راستا، چهار خبرگزاری فارس، مهر، ایسنا، ایرنا به‌عنوان پرمخاطب‌ترین خبرگزاری‌های کشور، به‌عنوان موردمطالعه انتخاب شدند و از لحاظ تاب‌آوری در ۳ بعد تاب‌آوری ارتباطی، اطلاعاتی و ساختاری–سازمانی موردمطالعه قرار گرفتند. بعد تاب‌آوری ارتباطی مربوط به حفظ پایداری دریافت و ارسال اطلاعات و خبرها در شرایط بحرانی است (قنبری و همکاران، ۱۳۹۹). نتایج پژوهش در رابطه با این بعد نشان می‌دهد که خبرگزاری‌ها اقدامات مناسبی جهت تنوع و تکثر مسیرهای موازی اطلاع‌رسانی و همچنین تدارک تجهیزات برای دریافت اخبار در شرایط زلزله احتمالی شهر تهران تدارک ندیده‌اند؛ درحالی‌که رسانه‌ها باید بدانند که در طول یک بحران و شرایط اضطراری مانند زلزله چگونه می‌خواهند اخبار و اطلاعات را به مردم برسانند (دوهه، ۲۰۰۸). به‌جز خبرگزاری فارس، سایر خبرگزاری‌ها از این موضوع تا حدودی غفلت کرده بودند که نمود آن، عدم تنوع بسترهای توزیع اخبار در شبکه‌های اجتماعی برای مواجهه با زلزله احتمالی شهر تهران بود. ضعف قابل‌توجه دیگر در بعد تاب‌آوری ارتباطی خبرگزاری‌ها، عدم پیش‌بینی امکانات فناورانه متناسب برای ارتباط با خبرنگاران در زلزله است؛ دوهه (۲۰۰۸) تأکید می‌کند که رسانه برای حفظ ارتباط با جامعه نیاز دارند از فناوری متناسب با بخش‌های مختلف سازمان برای اطلاع‌رسانی بهره ببرند. در کنار به‌کارگیری فناوری برای حفظ ارتباط با نیروی انسانی خبرگزاری‌ها و اطلاع‌رسانی به جامعه در زلزله، لازم است که خبرگزاری‌ها، از دفاتر معین برای ارتباط با جامعه و اطلاع‌رسانی بهره بگیرند (قنبری، ۱۳۹۷).

همان‌طورکه بیان شد جامعه در طول زلزله تشنه اطلاعات است. قنبری (۱۳۹۷) استدلال می‌کند که تاب‌آوری اطلاعات و تاب‌آوری ارتباطی مکمل یکدیگر هستند. براساس نتایج تحقیق حاضر، بعد تاب‌آوری اطلاعاتی متشکل از دو شاخص «دسترسی به سایت» و «ذخیره‌سازی داده‌ها و اطلاعات» است؛ تاب‌آوری اطلاعاتی دربرگیرنده زیرشاخص های فنی خبرگزاری‌ها است که در شرایط بحرانی زلزله موردنیاز است. اهمیت مسائل فنی در تاب‌آوری

سازمان‌ها مورد توجه محققان دیگر همچون پیغامی و همکاران (۱۳۹٤)، عظیمی (۱۳۹۳) و گانسکاران و همکاران[1] (۲۰۱۱) بوده است. می‌توان این‌گونه استدلال کرد که چون خبرگزاری‌ها امروزه کسب‌وکارهایی وابسته به فناوری اینترنت هستند باید روی بهبود شاخص‌های فنی شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار متمرکز باشند و این موضوع در خبرگزاری‌های موردمطالعه به‌خوبی مورد توجه قرار گرفته است. بااین‌حال، خبرگزاری‌ها نقاط ضعفی دارند که سبب عملکرد ناپایدار در شرایط بحرانی زلزله می‌شود؛ حوزه نخست، ایمن نبودن اتاق سرور مستقر در ساختمان خبرگزاری‌ها است که به‌جز خبرگزاری فارس، سایر خبرگزاری‌ها از عدم اختصاص بودجه لازم برای ایمن‌سازی اتاق سرورها رنج می‌برند. قنبری (۱۳۹۷) استدلال می‌کند که ایمن بودن موقعیت مکانی اتاق سرور یکی از ضروریات عملکرد پایداری خبرگزاری‌ها در شرایط بحرانی است. حوزه دوم، عدم وجود سرورهای فیزیکی خبرگزاری‌های اصلی کشور در خارج از شهر تهران است که این امکان نیز برای پایداری ارتباط با مخاطب در زلزله ضروری است؛ در این مورد نیز فقط خبرگزاری فارس وضعیت بهتری دارد. حوزه سوم، مربوط به دسترسی به پنل‌های خبرگزاری در خارج از ساختمان خبرگزاری است که قنبری (۱۳۹۷) استدلال می‌کند که عدم توجه موضوع در شرایط بحرانی زلزله، به فرایند اطلاع‌رسانی لطمه وارد می‌سازد. دسترسی به پنل کاربری در خارج از ساختمان خبرگزاری به در خبرگزاری ایسنا و فارس صورت محدود مورد توجه قرار گرفته است و فقط خبرگزاری ایرنا چنین امکانی را دارد که در شرایط بحرانی زلزله، تمامی خبرنگاران در بیرون از ساختمان به پنل کاربری خود دسترسی داشته باشند. براساس نتایج تحقیق حاضر، دو عامل اساسی ضعف در تاب‌آوری ارتباطی، مسائل مالی و امنیتی است درحالی‌که، گانسکاران و همکاران (۲۰۱۱) تأکید دارند که تکنولوژی عامل توانمندساز خبرگزاری برای تاب‌آوری در شرایط بحرانی است.

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد خبرگزاری‌ها در بعد تاب‌آوری ساختاری–سازمانی، از مسائل کلیدی رنج می‌برند که می‌تواند عملکرد خبرگزاری‌ها را در شرایط زلزله مختل سازد. کلید واژگان اصلی این مسائل، «عدم برنامه‌ریزی»، «عدم‌جامعیت» و «عدم پیش‌بینی» است. همچنین، خبرگزاری‌ها در شاخص آینده‌نگری، ریسک‌پذیری و شناخت بحران‌های بالقوه ضعف‌های جدی دارند. وردی‌نژاد و بهرامی‌رشتیانی (۱۳۹۵) شناخت مقوله‌های بحران‌زا و مدیریت خطرات را برای افزایش تاب‌آوری ضروری می‌دانند و مظلومی و همکاران (۱۳۹۵) ویژگی «حس‌گری» را به‌عنوان توانایی مدیر برای رصد و پایش محیط و شناسایی تهدیدات و فرصت‌ها کلیدی پیشنهاد می‌کنند؛ بنابراین، خبرگزاری‌های با توجه به عدم تعیین سازوکار معین برای رصد منابع در دسترس و مخاطرات پیرامونی، وضعیت مناسبی را در شرایط زلزله تجربه نخواهند کرد. نقطه‌ضعف دیگر، نگاه مقطعی مدیران به ایمنی است که براساس

1 Gunasekaran, Rai, & Griffin

یافته‌ها ریشه در عدم ثبات مدیریتی به دلیل وابستگی هر ٤ خبرگزاری به بخش‌های دولتی و حاکمیتی دارد؛ به‌طوری‌که مدیران به‌دلیل عدم ثبات، مطالبه جدی و برنامه‌ریزی دقیقی برای شناخت بحران‌های بالقوه و آینده‌نگری در زمینه ریسک‌هایی مثل زلزله ندارند و چنین برداشت می‌شود مدیران تعهد لازم به ایمنی سازمان ندارند که مهم‌ترین عامل اثرگذار بر ایمنی است (جعفری ندوشن و همکاران، ۱۳۹٦). کاستلا[1] و همکاران (۲۰۰۹) نیز به این نتیجه رسیدند که ایمنی در اولویت مدیران ارشد نیست. البته در شاخص ایمنی و تمرکززدایی نقطه قوت مشترک خبرگزاری‌ها، در بخش حفاظت فیزیکی بود که نشان می‌دهد ایمنی به معنای تأمین امنیت برای خبرگزاری‌ها مهم است و این موضوع با آنچه که قنبری (۱۳۹۷) درباره مرکز اطلاعاتی بودن خبرگزاری‌ها می‌گوید همخوانی دارد. در شاخص فرهنگ تاب‌آوری، خبرگزاری‌ها به‌دلیل برخورداری از نگاه مقطعی به ایمنی که در شاخص‌های قبل مطرح بود، عملاً دیدگاه سرمایه‌محوری به تاب‌آوری ندارند و آن را جزو مسائل راهبردی و اولویتی خود در نظر نمی‌گیرند؛ این در حالی است تاب‌آوری مستلزم تدوین خط‌مشی و نگاه راهبردی است (قنبری و همکاران، ۱۳۹٦؛ پیغامی و همکاران، ۱۳۹۵). مسئله تأمین نیروی انسانی که ذیل فرهنگ تاب‌آوری قابل‌بررسی است و در تحقیق مک‌مانوس و همکاران (۲۰۰۸) به‌عنوان یک مؤلفه مؤثر بر تاب‌آوری از آن نام برده شده، مورد توجه و اولویت خبرگزاری‌ها نیست. بااین‌حال، خبرگزاری‌ها در شاخص فرهنگ تاب‌آوری، وضعیت مناسبی داشتند که عمده دلیل آن اعتماد بین کارکنان بود. پیغامی و همکاران (۱۳۹۵) و پال و همکاران[2] (۲۰۱٤) استدلال می‌کنند که اعتماد بین کارکنان می‌تواند منجر به بهبود تاب‌آوری سازمانی شود. اعتماد بین نیروی انسانی در خبرگزاری ایسنا ضعیف ارزیابی شد که احتمالاً به دلیل ساختار دانشجویی و جوان این خبرگزاری است. قابل ذکر است که این عامل، از بعدی دیگر، ذهنیت باز و آمادگی تغییر در بین کارکنان و مدیران خبرگزاری را بالا برده است، موضوعی که اتس و بتیتسی[3] (۲۰۱۱) نیز بر آن اشاره دارند. در شاخص فرهنگ تداوم کسب‌وکار فارس، وضعیت مناسبی داشته و در نقطه مقابل ایرنا به دلیل ساختار دولتی و بروکراسی ضعف جدی داشت.

از بعد آموزش، به‌جز خبرگزاری مهر، بقیه آموزش عملی و نظری مواجهه با بحران نداشته‌اند. پیغامی و همکاران (۱۳۹٤) و پیغامی و همکاران (۱۳۹۵) و مک‌مانوس و همکاران (۲۰۰۸) بر بعد آموزش و برگزاری مانور برای افزایش تاب‌آوری تأکید فراوانی دارند. جریان دانشی و گردش اطلاعات که برای افزایش تاب‌آوری سازمانی ضروری است (استیفنسون، ۲۰۱۰) در خبرگزاری‌های موردمطالعه وضعیت مناسبی ندارد و کارکنان به دلیل کمبود اطلاعات در دسترس در مورد سیاست‌های اطلاع‌رسانی سازمانی نمی‌دانند که در شرایط زلزله چگونه عمل کنند.

---

1 Costella
2 Pal, Torstenssona, & Mattila
3 Ates, & Bititci

شـاخص نهـایی در بعـد سـاختاری–سـازمانی مربـوط بـه رهبـری و نیـروی انسـانی اسـت. از دیـدگاه کارکنـان خبرگزاری‌ها، میزان تفویض اختیارات ضعیف است. ابراهیمی و همکاران (۱۳۹٦) استدلال می‌کنند که ضـعف در ایـن شاخص موجب می‌شود در شرایط زلزله افرادی که پیش‌ازاین مسئولیتی را بر عهده نگرفته‌اند با تفـویض مسـئولیت بـه آنان، از عهده کار به‌خوبی برنیایند. همچنین، کارکنان خبرگزاری‌ها معتقدند که وجود رهبـر کاریزمـا در خبرگـزاری‌هـا کمرنگ است که چنین موضوعی می‌تواند در شرایط زلزله عملکرد منفی خبرگـزاری‌هـا سـبب شـود. در بعـد نیـروی انسانی، ایرنا دارای ضعف در چرخش شغلی کارکنان و تربیت افراد چندمهارته است. سـامرز[1] (۲۰۰۹) تأکیـد مـی‌کنـد که امکان جایگزینی سهل افراد کلیدی و برنامه توسعه و چرخش شغلی برای افـزایش تـاب‌آوری سـازمانی در شـرایط زلزله ضروری است.

به‌طورکلی، خبرگزاری فارس مزیت‌های نسبی به سـایر خبرگزاری‌هـا داشـته و ایرنـا بـه نسـبت بقیـه خبرگـزاری ضعیف‌تر است. نقطه قوت آنان در بخش فنی است و به لحاظ فنی تا حدودی تاب‌آوری لازم برای مواجهـه بـا زلزلـه احتمالی شهر تهران را دارند اما در بعد تاب‌آوری ارتباطی نیازمند تلاش بیشتری بوده و در بعـد تـاب‌آوری سـاختاری–سازمانی ضعف‌های متعددی دارند که باید نسبت به رفع آن اقدام کننـد. درمجمـوع و بـه‌عنوان نتیجـه‌گیری کلـی ایـن پژوهش وضعیت خبرگزاری کشور در برابر زلزلـه احتمـالی شـهر تهـران مناسـب نیسـت و در چنـین شـرایطی ایـن خبرگزاری‌ها به‌عنوان بازوهای اطلاع‌رسانی شهرداری تهران برای مواجهه با زلزله احتمالی آسیب‌پذیری فراوانـی دارنـد. در انتها، پیشنهادهای کاربردی پژوهشی در ذیل آورده شده است:

اهم پیشنهادهای کاربردی

۱. با توجه به ناامن بودن سازه‌های خبرگزاری در مقابل زلزله، پیشنهاد می‌شـود تـا برنامـه‌ریـزی لـازم بـرای تأمین ایمنی سازه‌ها و یا اسکان در مکانی امن و کم‌خطر صورت گیرد.
۲. خبرگزاری جهت بهره‌گیری از ظرفیت سایر خبرگزاری‌هـای خـارجی و داخلـی در شـرایط اضـطراری زلزله، با آن‌ها تفاهم‌نامه همکاری امضاء کنند تا در شرایط بحران امکان تغذیه خبرگـزاری‌هـا از یکـدیگر وجود داشته باشد.
۳. با توجه به‌ضرورت تعیین دفاتر معین، پیشنهاد می‌شود برنامه‌ریزی لازم را برای تعیین دفـاتر معـین انجـام داده و دفتر معین برای پوشش اخبار در شرایط اضطراری زلزله را تعیین کنند.
٤. پیشنهاد می‌شود اتاق سرور خبرگزاری با لحاظ کردن استانداردها بازسازی و یا در صـورت عـدم امکـان بازسازی نسبت به طراحی اتاق سرور جدید اقدام شود.

1 Somers

۵. پیشنهاد می‌شود تا امکان بهره‌گیری از تجهیزات اطفاء حریق خودکار برای شرایط زلزله احتمالی در ساختمان خبرگزاری‌ها فراهم شود و همچنین کپسول‌های آتش‌نشانی علاوه بر ورودی، در داخل تحریریه‌ها نیز نصب گردد.
٦. پیشنهاد می‌شود تا دوره‌های آموزشی نظام‌مند مواجهه با زلزله مانند رفتار ایمن در هنگام زلزله، امداد اولیه، اطفا حریق و ... برای کارکنان و مدیران خبرگزاری با حضور کارشناسان موضوع از هلال‌احمر و آتش‌نشانی برگزار شود.
۷. پیشنهاد می‌شود خبرگزاری‌ها عطف به شرایط خود و همچنین فرض زلزله احتمالی شهر تهران نسبت به تهیه سه سناریو خوش‌بینانه، میانه و بدبینانه اقدام کرده و در صورت بروز بحران واقعی مبتنی بر این سناریوها اقدام کند.
۸. پیشنهاد می‌شود خبرگزاری‌ها جهت عملکرد پایدار در زلزله احتمالی شهر تهران صرفاً سرورهای خود را در تهران متمرکز نکرده و در سایر نقاط کشور نیز سرورهایی را تدارک ببینند.
۹. پیشنهاد می‌شود امکان دسترسی به پنل‌های کاربری در شرایط اضطراری زلزله در خارج از مکان خبرگزاری‌ها برای همگی خبرنگاران و دبیران فراهم شود.

پیشنهادهای پژوهشی

۱. پیشنهاد می‌شود در راستای افزایش عملکرد پایدار خبرگزاری‌ها در شرایط زلزله احتمالی تهران، مطالعه‌ای در راستای دستیابی به سند جامع ارتباطات بحران خبرگزاری‌ها با تمرکز بر رسانه‌های نوین انجام شود.
۲. پیشنهاد می‌شود در راستای افزایش چابکی خبرگزاری‌های در زلزله‌های احتمالی تهران مطالعه‌ای با هدف دستیابی به ساختار مسطح و مناسب شرایط بحران و روش‌های ارتقاء سرعت تصمیم‌گیری، تفکر استراتژیک و پیش‌بینی راه‌های اثربخش تعامل و ارتباط بین بخش‌های خبرگزاری‌ها انجام شود.
۳. پیشنهاد می‌شود در راستای تأمین آمادگی خبرگزاری‌ها در مواجهه با زلزله تهران، سناریوهای مختلف مواجهه با بحران مطالعه شود.

تشکر و قدردانی

پژوهش حاضر با حمایت مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران و توسط نویسنده انجام شده است.

کتابنامه

ابراهیمی، سید عباس؛ فیض، داود؛ چیت کران، حسین؛ ۱۳۹٦. تحلیل جامع عوامل مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی در صنایع کوچک و متوسط. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*. ۷ (۳). ۳۷–۵۸.

ایزدی، حسین؛ ۱۳۹٦. شناسایی مؤلفه‌های مؤثر در کاهش تاب‌آوری سازمان‌ها در شرایط بحرانی با استفاده از مدل AHP (مطالعه موردی سازمان آتش‌نشانی شهرستان آمل). *دانش پیشگیری و مدیریت بحران*. ۷ (٤). ۳۰۷ – ۳۱۹.

پارسی‌زاده، فرخ؛ پیشنمازی، پروانه؛ نصراللهی، اکبر؛ ۱۳۹٦. ارزیابی میزان و چگونگی آگاهی مدیران رسانه‌ها از زلزله و مدیریت آن. *مدیریت مخاطرات محیطی*. ٤ (۲). ۱۹۱–۱۷۵.

پیغامی، عادل؛ سمیعی‌نصب، مصطفی؛ سلیمانی، یاسر؛ ۱۳۹٤. *جستارهایی در اقتصاد مقاومتی (مقاوم‌سازی اقتصادی در ادبیات متعارف؛ مبادی علمی و نظری): تاب‌آوری و آسیب‌پذیری* (جلد ۱). تهران: دانشگاه امام صادق.

تبریزی، منصوره؛ ۱۳۹۱. تحلیل محتوای کیفی از منظر رویکردهای قیاسی و استقرایی. *فصلنامه علوم اجتماعی*. ۲۱. (٦٤). ۱۰۵ – ۱۳۸.

حسینی، سید مرتضی؛ رضایی، تینا؛ سریع، علیرضا؛ ۱۳۹٦. نقش مدیریت شهری در مدیریت بحران زلزله (مطالعه موردی شهر تهران). دومین همایش ملی مدیریت بحران و پدافند غیرعامل، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آبادکتول، گلستان. ایران.

زنگی‌آبادی، علی؛ تبریزی، نازنین؛ ۱۳۸۵. زلزله تهران و ارزیابی آسیب‌پذیری مناطق شهری. *پژوهش‌های جغرافیایی*. ۸ (۳). ۱۱۵ – ۱۳۰.

شفیعی، مسعود؛ ۱۳۹۹. مناطق پرتراکم تهران؛ «جمعیت تهران» در سال ۹۹ افزایش یافت؟ بازیابی از سایت فرادید: https://faradeed.ir

صلواتیان، سیاوش؛ فرهنگی، علی‌اکبر؛ ۱۳۹۵. *مدیریت رسانه‌ای بلایای طبیعی محلی*. تهران: انتشارات دانشگاه صداوسیما.

صلواتیان، سیاوش؛ مسعودی، سارا؛ ۱۳۹۵. شناسایی پیشران‌های مؤثر بر آینده خبرگزاری‌ها در ایران. *مطالعات فرهنگ و ارتباطات*. ۱۷(۳). ٤۷ – ٦۸.

عسگری، علی؛ ۱۳۹٦. بازیابی از مطالعات مدیریت بحران: http://www.bohraan.com

عظیمی، آرین؛ ۱۳۹۳. *بررسی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری خوشه‌های صنعتی در مواجهه با تحریم‌های اقتصادی؛ موردمطالعه: خوشه تجهیزات بیمارستانی تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت امور شهری دانشگاه تهران.

عفیفی، محمدابراهیم؛ ۱۳۹۹. تحلیل آمار فضایی زلزله و تطابق آن با گسل‌ها و رسوبات سست کواترنری با استفاده از GIS در استان خوزستان. *فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای*. ۱۰(۱). ۱۷۹ –۱۹۰.

عندلیب، علیرضا؛ کاظمی، داوود؛ ۱۳۹۵. توسعه ابزار سنجش تاب‌آوری سازمانی شهر در برابر بحران. *نشریه علمی – پژوهشی انجمن علمی معماری و شهرسازی ایران*. شماره ۱۳. ۷۷ –۸۹.

قنبری، سعید؛ صلواتیان سیاوش؛ کیا، علی‌اصغر؛ ۱۳۹۷. تاب‌آوری سازمان‌های خبری در بحران‌های طبیعی: استعاره «انسان زنده هوشیار». *دانش پیشگیری و مدیریت بحران*. ۸ (٤). ۳۲۱ – ۳۳۸.

قنبری، سعید؛ صلواتیان، سیاوش؛ کیا، علی‌اصغر؛ ۱۳۹۹. شاخص‌های سنجش تاب‌آوری سازمانی خبرگزاری‌های ایران در بلایای طبیعی. *فصلنامه مدیریت بحران*. ۸ (۱). ۱۰۱ – ۱۱٤.

وردی‌نژاد، فریدون؛ بهرامی‌رشتیانی، شهلا؛ ۱۳۹۵. *مدیریت بحران و رسانه‌ها*. *تهران*: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

Alexa.com., 2018. Top Sites in Iran. Retrieved from Alexa.com: https:// www.alexa.com/ topsites/countries/IR

Ates, A., & Bititci, U., 2011. Change process: a key enabler for building resilient SMEs. International Journal of Production Research, 49(18), 5601-5618.

Costella, M. F., SaurinbLi, T. A., & Guimarães, B. M., 2009. A method for assessing health and safety management systems from the resilience engineering perspective. Safety Science, 48(9), 1056-1067.

Duhe, S. F., 2008. Communicating Katrina: A Resilient Media. International Journal of Mass Emergencies and Disasters, 26(2), 112–127.

Elo, Satu & Kyngäs, Helvi. 2008. The qualitative content analysis process. Journal of advanced nursing, 62(1), 107-115.

Gunasekaran, A., Rai, B. K., & Griffin, M., 2011. Resilience and competitiveness of small and medium size enterprises: an empirical research. International Journal of Production Research, 5489-5509.

Hsiu-Fang, Hsieh & Shannon, Sarah. E., 2005. Three Approaches To Qualitative Content Analysis. Qualitative Health Research

Lee, A. V., Vargo, J., & Seville, E., 2013. Developing a Tool to Measure and Compare Organizations' Resilience. Natural Hazards Review, 14(1), 29-41.

Li, X. 2007. Stages of a crisis and media frames and functions: US television coverage of the 9/11 incident during the first 24 hours. Journal of Broadcasting & Electronic Media, 51(4), 670-687.

McManus, S. T., 2008. Organizational Resilience in New Zealand. University of Canterbury. Christchurch: https://www.resorgs.org.nz. Retrieved from http:// www.resorgs.org.nz/ images/ stories/ pdfs/organisational%20resilience%20in%20new%20zealand.pdf

McManus, S., Seville, E., Vargo, J., & Brunsdon, D., 2008. Facilitated process for improving organizational resilience. Natural Hazards Review, 9(2), 81-90.

Pal, R., Torstenssona, H., & Mattila, H., 2014. Antecedents of organizational resilience in economic crises—an empirical study of Swedish textile and clothing SMEs. International Journal of Production Economics, 147, 410-428.

Somers, S., 2009. Measuring Resilience Potential: An Adaptive Strategy for Organizational Crisis Planning. Journal of Contingencies and Crisis Management, 17(1), 12-33.

Stephenson, A. V., 2010. Benchmarking the Resilience of Organisations. Ph.D. thesis of University of Canterbury. Retrieved from https://ir.canterbury.ac.nz/handle/10092/5303.